

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GUARDA, CONSERVACIÓN Y
CUSTODIA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS, DECOMISADAS Y
ABANDONADAS A FAVOR DE LA NACIÓN (DIAN) QUE SE ENCUENTRAN EN
LA ALMACENADORA ALPOPULAR DE IPIALES**

JOSE ANDRES PANTOJA ASCUNTAR

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
PASTO NARIÑO
2010**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GUARDA, CONSERVACIÓN Y
CUSTODIA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS, DECOMISADAS Y
ABANDONADAS A FAVOR DE LA NACIÓN (DIAN) QUE SE ENCUENTRAN EN
LA ALMACENADORA ALPOPULAR DE IPIALES**

JOSE ANDRES PANTOJA ASCUNTAR

*Trabajo de grado presentado como requisito
para optar al título de Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo*

**ASESOR:
Esp. CARLOS MANUEL CORDOBA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS CEONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
PASTO NARIÑO
2010**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad exclusiva del los autores”

Artículo 1 del Acuerdo N°324 de Octubre 11 de 1966 emanada del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Jurado

RESUMEN

El almacenamiento general de mercancías requiere de un adecuado proceso logístico, con el fin de conservar en óptimo estado los productos que se depositan en las diferentes bodegas. La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales, deposita diferentes tipos de mercancías en la almacenadora Alpopular de la Ciudad de Ipiales, las cuales han sido objeto de Aprehensión, Decomiso y Abandono.

Estas mercancías posteriormente son donadas, vendidas y asignadas, por lo que requieren que el estado de estas este en optimas condiciones al momento de la entrega al beneficiario. En ocasiones al momento de traspaso de la mercancía se han presentado daños y pérdidas, debido a la mala manipulación y conservación de las mercancías en la almacenadora, este hecho se presenta debido a la falta de preparación y conocimiento de los funcionarios en temas relacionados con la logística de almacenamiento. Es por eso que se debe aplicar las mejores prácticas de manipuleo y almacenamiento de mercancías, además es necesario desarrollar planes de acción necesarios con el fin de convertir las debilidades en fortalezas.

ABSTRACT

The general storage of merchandise requires of a suitable logistic process, with the purpose of to conserve in optimal state the products that are deposited in the different warehouses. La Direccion Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales of Ipiales, deposits different types from merchandise in the storage Alpopular of the City of Ipiales, which have been object of Apprehension, Seizure and Abandonment.

These merchandise later are donated, sold and assigned, reason why they require that the state of these this in optimum conditions at the time of the delivery to the beneficiary. Sometimes at the time of crossing of the merchandise damages have appeared and losses, due to the bad manipulation and conservation of the merchandise in the storage one, this fact appears due to the lack of preparation and knowledge of the civil servants in subjects related to the logistics of storage. It is why one is due to apply to the best practices of manipulation and storage of merchandise, in addition is necessary to develop plans of action necessary with the purpose of to turn the weaknesses into strengths.

AGRADECIMIENTOS

Con el transcurrir del tiempo, nos damos cuenta que los logros y el éxito son fruto de nuestros esfuerzos y de las personas que nos rodean, sin este magno apoyo sería difícil alcanzar la meta; al finalizar este trabajo de grado lleno de dificultades y de un esfuerzo tan arduo no hubiera sido posible lograrlo sin su apoyo desinteresado ya que me acompañaron sin medida en las buenas y malas experiencias, por esta razón agradezco:

Antes que nada, dar gracias a Dios, El que me ha iluminado en cada paso que he dado en la vida y me ha guiado con su presencia y su sabiduría ayudándome a tomar las mejores decisiones, fortaleciendo siempre mi espíritu.

Agradezco infinitamente con todo mi corazón a mi familia, especialmente a mi padre José Pantoja Escobar y a mi madre Blanca Elena Ascuntar, que han sido las personas que me han forjado de valores y buenos sentimientos, además han sido las personas que siempre me han dado sus alientos para seguir adelante ayudándome a romper muros y barreras que la vida nos presenta. Indudablemente agradezco a mis hermanas, por compartir siempre las penas y alegrías y ayudarme a sobrepasar los problemas.

Debo agradecer a todos mis profesores que fueron los precursores para formarme profesionalmente y dotarme de los recursos necesarios para enfrentar la vida, gracias por ser buenos guías especialmente a mis jurados Yhancy Coral y Mirian Quitiaquez.

Quiero extender mis agradecimientos a mis amigos, por compartir momentos de felicidad y angustia, esa personas que siempre estuvieron decididos a brindar su amistad sin nada a cambio.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. ANTEPROYECTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GUARDA, CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS, DECOMISADAS Y ABANDONADAS A FAVOR DE LA NACIÓN (DIAN) QUE SE ENCUENTRAN EN LA ALMACENADORA ALPOPULAR DE IPIALES	15
1.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.2.1. Planteamiento del Problema	15
1.2.2. Formulación del Problema	16
1.2.3. Sistematización del Problema	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. JUSTIFICACIÓN	18
1.5. MARCO DE REFERENCIA	18
1.5.1. Marco Conceptual	18
1.5.2. Marco Legal	23
1.5.3. Marco Institucional	28
1.6. ASPECTOS METODOLOGICOS	30
1.6.1. Tipo de Estudio	30
1.6.2. Método de Investigación	30
1.6.3. Fuentes y Técnicas Para Recolección de Información	30
1.6.4. Definición de la Población Objeto de Estudio	30
2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA ALMACENADORA ALPOPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IPIALES	32
2.1. INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA BODEGA ALPOPULAR DE IPIALES.	33
2.2. SITUACION ACTUAL BODEGA 2 Y 3 PROYECTO DIAN	37
2.3. SITUACION ACTUAL BODEGA COBERTIZO	39
2.4. SITUACION ACTUAL BODEGAS PATIOS YANDUN	40
3. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL DEPOSITANTE Y DEL DEPOSITARIO, EN EL CONTRATO DE ALMACENAMIENTO DE MERCANCIAS.	41
3.1. OBLIGACIONES DEL DEPOSITARIO (ALMACENADORA ALPOPULAR S.A.)	41
3.1.1. Ubicación	41

3.1.2. Accesos	41
3.1.3. Instalaciones Físicas o Locativas	41
3.1.4. Condiciones de Seguridad	41
3.1.5. Seguridad Industrial	42
3.1.6. Seguridad Para el Traslado, Conservación y Control De La Mercancía	43
3.1.7. Recepción de Mercancías	44
3.1.8. Determinación de Faltantes	45
3.1.9. Procedimiento en Caso de Presentarse Faltantes de Mercancía	45
3.1.10. Procedimiento Para Establecer el Valor de Bodegajes	45
3.2. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL DEPOSITANTE	46
4. MANEJO Y ESTADO DE LAS, MERCANCÍAS DESDE EL MOMENTO DE SU INGRESO HASTA SU SALIDA DEL DEPÓSITO ALPOPULAR	49
5. DETERMINAR EL MECANISMO Y PARÁMETROS DE EVALUACIÓN QUE UTILIZA LA UAE DIAN IPIALES PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO Y EL CUMPLIMIENTO DE LA ALMACENADORA ALPOPULAR S.A.	52
5.1. FORMATO EVALUADOR BIMESTRAL Y SEMESTRAL SOBRE EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO POR LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO (AGD).	52
5.1.1. Encabezado	53
5.1.2. Rangos De Calificación	53
5.2. FACTORES DE CALIFICACIÓN FORMATO EVALUADOR BIMESTRAL	53
5.2.1. Condiciones de Almacenamiento Para el Formato Evaluador Bimestral.	53
5.2.2. Trámite Documental Ingreso	54
5.2.3. Trámite Documental Egreso	55
5.2.4. Adaptación y Seguridad Para la Conservación y Control de la Mercancía en Bodega	55
5.2.5. Traslados	55
5.3. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO PARA EL FORMATO EVALUADOR SEMESTRAL	55
6. IDENTIFICAR LOS PROBLEMAS MÁS FRECUENTES QUE TIENE LA ALMACENADORA EN CUANTO A INSTALACIONES FÍSICAS, PROCEDIMIENTOS Y MANEJO DE MEDIOS SISTEMÁTICOS.	58
6.1 PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN CON MÁS FRECUENCIA SEGÚN LOS FORMATOS EVALUADORES BIMESTRALES Y SEMESTRALES MANEJADOS POR LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE LA CIUDAD DE IPIALES	58
6.1.1. Seguridad General, Industrial y Salud Ocupacional	58

6.1.2. Custodia y Conservación de las Mercancías Almacenadas	59
6.1.3. Sistematización y Registro de Mercancías	59
6.1.4. Recibo, Inventario y Documentación de las Mercancías	60
6.1.5. Egreso y Registro de Faltantes de Mercancía	60
6.2. PROBLEMAS QUE SE ENCONTRARON SEGÚN ENCUESTAS REALIZADAS A ENTIDADES ESTATALES BENEFICIADAS DE DONACIONES DE MERCANCÍAS QUE HAN SIDO APREHENDIDAS DECOMISADAS Y ABANDONADAS	61
6.3. PROBLEMAS QUE SE IDENTIFICARON, EN LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE SE LA SUCURSAL ALPOPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IPIALES.	68
7. CASO EXITOSO DE LOGÍSTICA EN EL MANEJO DE MERCANCÍAS.	69
8. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA LOGÍSTICA DE GUARDA, CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE MERCANCÍAS PARA LA ALMACENADORA ALPOPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IPIALES.	71
9. CONCLUSIONES	75
10. RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	78
NETGRAFÍA	79
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Bodega 2 y 3 Proyecto DIAN.	37.
Tabla 2. Bodega Cobertizo.	39.
Tabla 3. Bodegas Patios Yandun.	40.
Tabla 4. Plan de Mejoramiento.	82.

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Bodega Alpopular S.A.	33.
Gráfica 2. Bodega 2 y 3 Proyecto DIAN.	34.
Gráfica 3. Vista Frontal Bodega Cobertizo.	35.
Gráfica 4. Vista Interior Bodega Cobertizo.	35.
Gráfica 5. Panorámica Bodega Patios Yandun.	36.
Gráfica 6. Bodega Patios Yandun.	36.
Gráfica 6. Tiempo de entrega de mercancía.	61.
Gráfica 7. Trato por parte de los funcionarios.	62.
Gráfica 7. Explicacion del proceso de entrega de mercancía que ha sido objeto de donacion.	63.
Gráfica 8. Condiciones de la almacenadora	64.
Gráfica 9. Recibió la mercancía completa.	65.
Gráfica 10. Condiciones en que recibió la mercancía.	66.
Gráfica 11. Periodicidad en que se le presentan problemas.	67.

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Presupuesto.	81.
Anexo B. Cronograma de actividades.	82.
Anexo C. Encuesta.	83.
Anexo D. Entrevista.	84.
Anexo E. Formato Evaluador Semestral.	86.
Anexo F. Formato Evaluador Bimestral.	88.
Anexo G. Acta de Compromisos Formato Evaluador Bimestral.	90.
Anexo H. Informe de Seguimiento.	91.
Anexo I. Planilla de Calificación del Formato Evaluador.	92.

INTRODUCCION

En el presente estudio, se tratarán temas relevantes sobre la logística de almacenamiento que deben tener las mercancías que han sido objeto, de aprehensión, decomiso por parte de la DIAN y abandono por parte de los importadores y exportadores además se analizaran las obligaciones de la Almacenadora Alpopular con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en cuanto a guarda, custodia y conservación de la mercancía durante el tiempo que ésta se encuentre bajo su responsabilidad.

Para que la almacenadora pueda garantizar el buen trato de la mercancía, la DIAN hace un control periódicamente, sobre las actividades que hace ALPOPULAR S.A. El mejoramiento y un control más riguroso son esenciales para que no se presenten anomalías al momento de entrega de mercancías. Este control debe tener en cuenta aspectos como: condiciones de las estibas, estado de la estantería, área para inspecciones e inventarios físicos, almacenamiento de productos empacados en sacos de fique o yute, distribución de pasillos de la mercancía, mantenimiento de vehículos y maquinaria, ubicación de la mercancía en bodega, empaque y codificación de la mercancía, oportunidad y veracidad de entrega de tramites documentales de ingreso y egreso, manejo de sistemas informáticos.

Además se debe tener en cuenta temas relacionados con la seguridad industrial, las instalaciones físicas, los planes de mejoramiento para superar los problemas que se presenten y la implementación de nuevos sistemas informáticos para agilizar y mejorar la entrega y el estado de la mercancía.

1. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GUARDA, CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS, DECOMISADAS Y ABANDONADAS A FAVOR DE LA NACIÓN (DIAN) QUE SE ENCUENTRAN EN LA ALMACENADORA ALPOPULAR DE IPIALES

1. 2.PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.2.1. Planteamiento del Problema. Las mercancías que son aprehendidas, decomisadas y quedan a favor de la Nación, son depositadas en una almacenadora de gran prestigio, que para el caso de la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales se lo hace en la almacenadora Alpopular S.A. Ipiales, esta empresa tiene la obligación y el compromiso de garantizar su guarda, conservación y custodia de las mercancías. Otras actividades que tiene la obligación de cumplir ALPOPULAR S.A. es el de cargar, descargar, recepcionar, codificar, clasificar, inventariar, manipular la mercancía y disponer del personal suficiente para asumir las diferentes funciones.

A pesar de que Alpopular es una empresa seria y consolidada en el mercado, en ocasiones al momento de entregar y almacenar mercancía se presentan daños, pérdidas, mala disposición de la carga, demora en la entrega de documentación y, en ciertas temporadas, se presenta gran acumulación de mercancías lo que hace necesario buscar otros depósitos debido a la falta de espacio en Alpopular. Esta situación es reflejo de la falta de conocimiento por parte de los funcionarios de la almacenadora en temas inherentes a la logística y a la falta de un control riguroso por parte de la DIAN, para que el encargado del depósito aplique las medidas necesarias de mejoramiento.

Esta problemática que se presenta en la guarda, conservación y custodia de las mercancías puede traer grandes consecuencias como la cancelación del contrato, malos entendidos entre la DIAN y la almacenadora y, además, acarrear grandes costos a la almacenadora. La solución de estos problemas traerá beneficios para la parte depositaria como para el depositante, ya que la almacenadora podrá mejorar la parte logística y mejorar el servicio de depósito y la DIAN podrá entregar las mercancías de una manera óptima y de una manera ágil, a las diferentes entidades y empresas que se les dona, se vende, o entrega la mercancía. Es elemental que Alpopular y la Unidad Administrativa Especial de la DIAN de Ipiales trabajen conjuntamente para lograr el alcance de los objetivos para obtener un bien mutuo. Además, es necesario que la DIAN haga un control riguroso sobre las falencias que se presentan en la almacenadora y esta opte por mejorar todos los problemas presentados, también es pertinente que el gerente de este depósito se preocupe por implementar nuevos sistemas de almacenaje y de capacitar continuamente a sus funcionarios.

1.2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Qué medidas se deben tomar para mejorar la guarda, conservación y custodia, de mercancías aprehendidas, decomisadas, abandonadas a favor de la Nación que se encuentran en la almacenadora Alpopular de Ipiales?

1.2.3. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de la almacenadora Alpopular S.A. de la ciudad de Ipiales?

¿Cuáles son las principales obligaciones del depositante y del depositario, existentes en el contrato entre la UAE DIAN Ipiales y la almacenadora Alpopular S.A.?

¿Cuál es el mecanismo y parámetros de evaluación que utiliza la UAE DIAN Ipiales para valorar el desempeño y el cumplimiento de la almacenadora Alpopular S.A.?

¿Cómo es el manejo y estado de las mercancías desde el momento de su ingreso y hasta su salida del depósito Alpopular.

¿Cuáles son los problemas más frecuentes que tiene la almacenadora en cuanto a instalaciones físicas, procedimientos y manejo de medios sistemáticos?

¿Qué caso de logística ha sido exitoso en el manejo de mercancías?

¿Cómo mejorar la calidad del servicio prestado por la Almacenadora Alpopular S.A.?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. **Objetivo General.** Realizar un plan de mejoramiento para la guarda, conservación y custodia, de mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas a favor de la Nación que se encuentran en la almacenadora Alpopular de Ipiales?

1.3.2. **Objetivos Específicos**

- Conocer la situación actual de la almacenadora Alpopular S.A. de la ciudad de Ipiales.
- Examinar las principales obligaciones del depositante y del depositario, existentes en el contrato de la UAE DIAN Ipiales y la almacenadora Alpopular S.A.
- Conocer el manejo y estado de las, mercancías desde el momento de su ingreso hasta su salida del depósito Alpopular.
- Determinar el mecanismo y parámetros de evaluación que utiliza la UAE DIAN Ipiales para evaluar el desempeño y el cumplimiento de la almacenadora Alpopular S.A.
- Identificar los problemas más frecuentes que tiene la almacenadora en cuanto a instalaciones físicas, procedimientos y manejo de medios sistemáticos.
- Identificar un caso exitoso de logística en el manejo de mercancías.
- Elaborar un plan de mejoramiento para la logística de guarda, conservación y custodia de mercancías para la Almacenadora Alpopular S.A. de la ciudad de Ipiales.

1.4. JUSTIFICACION

El mejoramiento en las operaciones logísticas de almacenamiento de las mercancías que son aprehendidas, decomisadas y abandonadas, que se encuentran en Alpopular de la ciudad de Ipiales, brindará grandes beneficios a las partes involucradas garantizando seguridad y eficiencia en los diferentes procesos logísticos.

Para alcanzar el logro de los objetivos planteados se utilizarán técnicas como entrevistas, modelos de evaluación, observación directa, también se utilizará toda la normatividad concerniente al tema y software especializados que faciliten el alcance de las metas como el Statgraphic para tabulaciones y el análisis de información.

El desarrollo de los objetivos será de vital importancia para el área de comercialización de la UAE DIAN de Ipiales ya que se podrá llevar a cabo satisfactoriamente la logística de donaciones de mercancías, debido a que se agilizará este proceso y se entregará mercancías en óptimas condiciones. La agilización de la logística se mejorará porque se tratará de comprometer a la almacenadora para que entregue la documentación en el tiempo debido y mejore el proceso de carga y descarga, para así trabajar conjuntamente y llevar satisfactoriamente el proceso de disposición de mercancías. Además, se buscará que la almacenadora cumpla satisfactoriamente con la guarda custodia y conservación de la mercancía a través de un control eficiente y así dar solución a la problemática que se presenta con medidas y actividades estratégicas.

1.5. MARCOS DE REFERENCIA

1.5.1 Marco Conceptual.

- **Abandono Legal:** Situación en que se encuentra una mercancía cuando vencido el término de permanencia en depósito no ha obtenido su levante o no se ha reembarcado.
- **Abandono Voluntario:** Es el acto mediante el cual quien tiene derecho a disponer de la mercancía comunica por escrito a la autoridad aduanera que la deja a favor de la Nación en forma total o parcial, siempre y cuando el abandono sea aceptado por la autoridad aduanera. En este evento el oferente deberá sufragar los gastos que el abandono ocasione.
- **Almacenamiento:** Es el depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en recintos habilitados por la Aduana.

- **Aprehensión:** Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías.
- **Asignación:** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá mediante resolución motivada, asignar para su servicio las mercancías decomisadas o abandonadas a favor de la Nación que se requieran para el cumplimiento de sus funciones. Dichas asignaciones no estarán gravadas con el impuesto sobre las ventas.
- **Autoridad Aduanera.** Es el funcionario público o dependencia oficial que en virtud de la Ley y en ejercicio de sus funciones, tiene la facultad para exigir o controlar el cumplimiento de las normas aduaneras.
- **Bulto:** Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte. También se considerará bulto, el contenedor para un mismo consignatario y amparado en un solo documento de transporte.
- **Carga a Granel:** Es toda carga sólida, líquida o gaseosa, transportada en forma masiva, homogénea, sin empaque, cuya manipulación usual no deba realizarse por unidades.
- **Conservar:** Mantener en buen estado, guardar cuidadosamente una mercancía.
- **Contenedor:** Es un recipiente consistente en una gran caja con puertas o paneles laterales desmontables, normalmente provistos de dispositivos (ganchos, anillos, soportes, ruedas) para facilitar la manipulación y estiba a bordo de un medio de transporte, utilizado para el transporte de mercancías sin cambio de embalaje desde el punto de partida hasta el punto de llegada, cuya capacidad no sea inferior a un metro cúbico.
- **Contrabando:** Actividad ilícita que consiste en ingresar mercancías de un país a otro sin el pago de tributos ni derechos de aduana.
- **Contratos de Almacenamiento de la DIAN con los Depósitos Habilitados:** Estos contratos señalan que el objeto consiste en el depósito de mercancías en las bodegas o demás instalaciones de la almacenadora para su guarda, custodia, conservación y posterior restitución.
Dentro de las obligaciones de la almacenadora se encuentran:
En cuanto al ingreso: Cargar, descargar, recepcionar, codificar, clasificar, inventariar, empaquetar, y la manipulación normal de la mercancía. Cargar implica acarrear o trasladar la mercancía de un lugar a otro; descargar quitar de determinado lugar o medio de transporte; recepcionar es recibir, codificar,

establecer una forma de identificación genérica; inventariar: hacer una estimación cualitativa y cuantitativa de las mercancías en el almacén; empacar es depositar en cajas y paquetes o cualquier embalaje dando forma y proporcionando resistencia y protección a la mercancía en el movimiento o almacenamiento.

- **Custodiar:** Vigilar una mercancía.
- **Dación en pago:** Es una modalidad de disposición puede llevarse a cabo por solicitud de la DIAN o del interesado. La dación en pago es un modo de extinguir las obligaciones, en virtud de que el acreedor acepta y recibe una prestación distinta a la pactada. En caso de no aceptarla en cumplimiento de la obligación, solamente extinguirá la deuda hasta el monto líquido que represente el bien entregado o cedido por el deudor.
- **Decomiso :** Es el acto en virtud del cual pasan a poder de la Nación las mercancías, respecto de las cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su presentación y/o declaración ante las autoridades aduaneras, por presentarse alguna de las causales previstas en el artículo 502o. de este Decreto.
- **Deposito:** Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como Zona Primaria Aduanera.
- **Derechos de Aduana:** Son todos los derechos, impuestos, contribuciones, tasas y gravámenes de cualquier clase, los derechos antidumping o compensatorios y todo pago que se fije o se exija, directa o indirectamente por la importación de mercancías al territorio aduanero nacional o en relación con dicha importación, lo mismo que toda clase de derechos de timbre o gravámenes que se exijan o se tasen respecto a los documentos requeridos para la importación o, que en cualquier otra forma, tuvieren relación con la misma. No se consideran Derechos de Aduana, el impuesto sobre las ventas, ni los impuestos al consumo causados con la importación, las sanciones, las multas y los recargos al precio de los servicios prestados.
- **Descargue:** Es la operación por la cual la mercancía que ingresa al territorio aduanero nacional es retirada del medio de transporte en el que ha sido movilizada.
- **Donación:** Esta es una modalidad de disposición de mercancía, procede cuando la mercancía pueda cumplir una función social y prestar una utilidad a los sectores de salud , educación , prevención y atención de desastres, seguridad, a la fuerza pública a si como a los programas dirigidos a los sectores mas pobres y vulnerables de la población colombiana, o no ameriten su venta por ser una

cantidad mínima o por no existir condiciones de mercado, o cuando no sea posible enajenarla mediante otras modalidades de disposición. La donación también podrá efectuarse a las entidades del orden departamental o municipal, encargadas de programas de salud, educación, seguridad pública y prevención y atención de desastres.

- **Dstrucción:** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá destruir directamente, o a través de terceros, aquellas mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación, cuando se encuentren totalmente dañadas, carezcan de valor comercial, o tengan restricciones que hagan imposible o inconveniente su disposición bajo otra modalidad, siempre y cuando no se trate de material reciclable, caso en el cual deberán ser objeto de donación.
- **Empaque:** Es la envoltura primario del producto, y esta en contacto directo con este, sirve para la protección, conservación, y mejorar la presentación del producto.
- **Endoso Aduanero:** Es aquel que realiza el último consignatario del documento de transporte a nombre de un intermediario aduanero para efectuar trámites ante la autoridad aduanera. Cuando el consignatario de un documento de transporte sea un Consorcio o una Unión Temporal, el endoso aduanero o el contrato de mandato deberá ser otorgado o suscrito, según sea el caso, por el Administrador designado por el Consorcio o la Unión Temporal, para representarlo ante la entidad contratante.
- **Exportación:** Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, además de las operaciones expresamente consagradas como tales en este decreto, la salida de mercancías a una zona franca en los términos previstos en el presente decreto.
- **Guardar:** Conservar sin alteración, preservar una cosa de cualquier daño.
- **Importación:** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este Decreto.
- **Infracción Aduanera:** Es toda acción u omisión que conlleva la transgresión de la legislación aduanera.
- **Ingreso de Mercancías al Depósito con el Cual Tiene Contrato la DIAN:** Es el proceso mediante el cual cumplido el hecho legal de aprehensión o abandono a favor de la nación, se entregan las mercancías al depósito.

Debidamente inventariadas, descritas, cuantificadas, medidas y evaluadas para su guarda, custodia, almacenamiento, restitución o pago así como su registro y validación en el sistema de información.

- **Inspección Aduanera:** Es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Esta inspección cuando implica el reconocimiento de mercancías, será física y cuando se realiza únicamente con base en la información contenida en la Declaración y en los documentos que la acompañan, será documental.
- **Legalización:** Declaración de las mercancías que habiendo sido presentadas a la Aduana al momento de su introducción al territorio aduanero nacional, no han acreditado el cumplimiento de los requisitos para su legal importación, permanencia o libre disposición. También procederá la legalización de las mercancías que se encuentren en abandono legal, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 115o. del presente Decreto.
- **Levante:** Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar.
- **Medio de Transporte:** Es cualquier nave, aeronave, vagón de ferrocarril o vehículo de transporte por carretera, incluidos los remolques y semirremolques cuando están incorporados a un tractor o a otro vehículo automóvil, que movilizan mercancías.
- **Mercancía:** Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.
- **Mercancía de Disposición Restringida:** Es aquella mercancía cuya circulación, enajenación o destinación está sometida a condiciones o restricciones aduaneras.
- **Mercancía Nacionalizada:** Es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidos por las normas aduaneras.
- **Reconocimiento de la Carga:** Es la operación que puede realizar la autoridad aduanera, en los lugares de arribo de la mercancía, con la finalidad de verificar peso, número de bultos y estado de los mismos, sin que para ello sea procedente su apertura, sin perjuicio de la facultad de inspección de la Aduana.

- **Sistemas Informáticos:** Software especializados, con el fin de mejorar la prestación y agilización del servicio de almacenaje. Es la operación que pueden realizar las Sociedades de Intermediación Aduanera, previa a la presentación y aceptación de la Declaración de Importación, con el objeto de verificar la cantidad, peso, naturaleza y estado de la mercancía, así como los elementos que la describen.
- **Unidad de Carga :** Es el continente utilizado para trasladar una mercancía de un lugar a otro, entre los cuales se encuentran los contenedores, los vehículos sin motor o autopropulsión de transporte por carretera, tales como remolques y semirremolques, vagones de ferrocarril, barcas y otras embarcaciones sin sistemas de autopropulsión dedicadas a la navegación interior.
- **Venta Directa:** Es una modalidad de disposición de mercancías que podrá aplicarse cualquier tipo de mercancía previa oferta de la entidad o por solicitud expresa del comprador.¹

1.5.2. Marco Legal

- **Decreto 1071 de 1999. Artículo 21 Literales C), D) y E).** Por el cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tiene la facultad y obligación de realizar las diferentes actividades, en el caso de la UAE DIAN Ipiales realiza estos procedimientos a través del área de comercialización.
- c) Planear, organizar, dirigir, supervisar, y evaluar las labores de custodia, disposición, comercialización, mercadeo, destrucción y donación de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.
- d) Planear, organizar, dirigir, supervisar las labores de enajenación de bienes y servicios cualquiera que sea su naturaleza.
- e) Asignar las mercancías, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación, en los términos previstos en la legislación.²

¹ DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, *Estatuto Aduanero* [on line], Bogotá Colombia, citado 18 de Mayo de 2009, disponible en internet, URL:<http://www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/pages/Estatuto%20Aduanero?OpenDocument>. y DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, *Subsecretaria Comercial Orden administrativa Marzo 23 2001*, pág. 3-70

² SECRETARIA DEL SENADO, *Diario Oficial No. 43.615 Junio 26 1999, Decreto 11071 de 1999* [on line], citado 16 de Julio de 2010, disponible en Internet, URL:http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_1071_1999.html.

• **Decreto 1265 de julio de 1999. Art 16.** Por el cual se organiza internamente y se distribuyen las funciones de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. En el trabajo de estudio se tendrá en cuenta el artículo 16 de la subsecretaría comercial que habla especialmente de las funciones llevadas a cabo en el área comercial. Las funciones con las que debe cumplir son las siguientes:

- ✓ Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las labores de custodia, comercialización, mercadeo, destrucción, asignación y donación de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.
- ✓ Asesorar a las diferentes administraciones en los asuntos relativos al mercadeo.
- ✓ Valoración comercial e inventario adecuado de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.
- ✓ Ejercer el control y aplicar las sanciones, cuando fuere del caso, a las entidades autorizadas para almacenar, mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas.
- ✓ Supervisar las actividades necesarias para la comercialización de los bienes aprehendidos, decomisados o abandonados, realizadas por terceros en quienes se halla delegado esta función.
- ✓ Realizar estudios de mercadeo nacional e internacional y diseñar sistemas para su implantación.
- ✓ Representar a la entidad en los procesos contencioso administrativos y ordinarios, así como acciones de tutela, de cumplimiento, de conciliación judicial y prejudicial instaurados contra la Nación-DIAN, en materia de los contratos o contra actos, hechos y operaciones relacionadas con la administración, almacenamiento, disposición y control de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas a favor de la Nación, directamente o mediante el otorgamiento de poder a un abogado para que se haga parte y la represente.
- ✓ Suministrar la información a áreas de la Dirección de Aduanas, respecto de indicadores que permitan enfocar los programas de control y lucha contra el contrabando.
- ✓ Administrar las pólizas en reemplazo de aprehensión, así como las garantías derivadas de la disposición de mercancías.
- ✓ Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las labores de custodia, producción, comercialización, mercadeo de los bienes de propiedad de la entidad y de los servicios que se presten de cualquier naturaleza.

- ✓ Apoyar a la Secretaría de Desarrollo Institucional en la definición del Plan de supervisión y Control del área, a nivel nacional, y prestar el apoyo que se requiera para su ejecución.
 - ✓ Coordinar con la Oficina de Servicios Informáticos, el suministro de la información interna y externa requerida para la ejecución de sus planes, la definición de estándares y parámetros para el manejo de la misma, la alimentación de sus sistemas de información y la automatización de procesos y procedimientos de su competencia.
 - ✓ Definir e implementar los manuales y demás herramientas que garanticen el desarrollo adecuado de las actividades del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por la Secretaría de Desarrollo Institucional y la Subsecretaría de Planeación.
 - ✓ Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del área. Propugnar por la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Control Interno en su área. Elaborar y ejecutar el Plan Operativo del área, de acuerdo con el Sistema de Planeación de la entidad.
 - ✓ Avocar el conocimiento y competencia de funciones de las áreas a su cargo en los niveles regional, especial y local, cuando las circunstancias lo ameriten.
 - ✓ Las demás que le asigne el Secretario General, acordes con la naturaleza de la dependencia.³
- **Decreto 2685 de 1999 Artículos 522 y 540.** En estos artículos se presentan los temas relacionados y la normatividad que rige a los siguientes temas.
 - ✓ **Depositarios.** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales dispondrá directamente o a través de depósitos habilitados, el depósito, la custodia, almacenamiento y enajenación de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.
 - ✓ **Disposición de Mercancías.** Se podrá disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación mediante la venta, donación, asignación, destrucción o la dación en pago. Los medios de transporte aéreo, marítimo o fluvial y la maquinaria especializada, podrán entregarse en comodato o arrendamiento previa constitución de una garantía, a

³ **PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**, *Decreto 1265 De 1999, Diario Oficial No. 43.640, del 19 de julio de 1999* [on line], citado 13 de Julio de 1999, disponible en internet, URL:http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretoslinea/1999/julio/13/dec1265131999.pdf.

las entidades de derecho público, aunque su situación jurídica no se encuentra definida. Con las empresas de derecho privado se podrán celebrar contratos de arrendamiento siempre que presten servicios públicos.

✓ **Devolución de Mercancías.** Cuando la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales deba devolver o entregar mercancías aprehendidas, bien sea por decisión de la autoridad aduanera, o por decisión jurisdiccional.⁴

• **Resolución no. 4240 del 2 de junio del 2000 Artículos 443 al 490 y 536**

✓ **Depósito de mercancías.** Es el proceso mediante el cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cumplido el hecho legal de la aprehensión o el abandono, ingresa las mercancías a depósitos, con el fin de garantizar la guarda, custodia, conservación y oportuna restitución o pago de las mismas.

✓ **Almacenamiento.** Se entiende por almacenamiento, el conjunto de actividades de un proceso orientadas a la situación, ordenamiento, protección y expedición de mercancías, tendientes a garantizar la guarda, custodia, conservación y posterior restitución o pago de las mismas.

Todos los depósitos habilitados que tengan en sus instalaciones mercancías aprehendidas, decomisadas, o abandonadas a favor de la Nación deberán:

a) Disponer de áreas adecuadas y seguras, debidamente identificadas y demarcadas, para el almacenamiento de mercancías aprehendidas, abandonadas, o decomisadas a favor de la Nación; b) Responder por la custodia, conservación y oportuna restitución de las mercancías depositadas; c) Disponer de los insumos propios para garantizar la conservación de las mercancías, tales como: estibas, estanterías, empaques y demás elementos suficientes que guarden relación directa con el peso y naturaleza de la mercancía; d) Identificar y cuantificar claramente la mercancía objeto de almacenamiento, y, establecer códigos de ubicación física dentro de la bodega. En los casos en que se requiera reubicar la mercancía, el depósito deberá comunicar previamente el hecho a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, señalando además, la respectiva actualización de ubicación en el sistema diseñado para tal fin; e) Separar, identificar, rotular y almacenar las mercancías abandonadas, de acuerdo con la información del respectivo documento de transporte y en consideración con el peso y naturaleza de la misma; f) Participar en el inventario físico de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas y suscribir las actas que se generen como resultado

⁴ DIAN y LEGIS EDITORES S.A. Estatuto Aduanero Colombiano 2009; Colombia 2010; AÑO 2009. 490 p. ISBN 978-958-663-775-9. Pág. 312-360

de dicha labor; g) Prestar el servicio para recibo y almacenamiento de las mercancías aprehendidas las 24 horas del día, previa solicitud de las áreas y dependencias de control de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

✓ **Ingreso y competencia.** Finalizada la diligencia de aprehensión, a más tardar al día hábil siguiente, el funcionario aprehensor deberá entregar al depósito las mercancías debidamente inventariadas, descritas, cuantificadas y medidas, para su guarda, custodia, almacenamiento, restitución o pago; así como para su registro en el sistema informático.

El ingreso de mercancías deberá coordinarse previamente con las Divisiones de Comercialización o la dependencia que haga sus veces, dentro de la respectiva jurisdicción.

Cuando se trate de mercancías abandonadas a favor de la Nación, el ingreso corresponderá a las Divisiones de Comercialización, o la dependencia que haga sus veces, dentro de la respectiva jurisdicción.

El documento de entrega de la mercancía al depósito se constituye en el acta de ingreso, el cual deberá entregarse por parte del empleado responsable del depósito al responsable del ingreso, el día hábil siguiente de la finalización del inventario.

No se podrán ingresar los elementos de equipos de transporte tales como contenedores, maletas, maletines, entre otros, cuando estos no hagan parte de la aprehensión.

✓ **Avaluó de mercancías.** Para el avalúo de las mercancías aprehendidas y abandonadas a favor de la Nación, se tendrá en cuenta la base de precios elaborada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para tal fin.

✓ **Egreso de mercancías y competencia.** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá, a través de acto administrativo, ordenar la entrega de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación, en virtud de su legalización, devolución, venta, donación, destrucción, asignación, dación en pago, faltante, comodato, arrendamiento, o cuando medie el otorgamiento de una garantía en reemplazo de aprehensión.

✓ **Inventario físico de la mercancía aprehendida.** El funcionario aprehensor, al momento de efectuar la entrega de las mercancías al depósito, levantará un inventario físico de la misma, y dejará constancia en el acta de inventario suscrita por las partes.⁵

⁵ **LEGICOL LTDA**, *RESOLUCION No. 4240 Junio 2 de 2000* [on line], citado 21 de Enero de 2005, disponible en internet, URL:http://www.legicol.com/lejuro40/Resolucion_4240_2000.htm

1.5.3. Marco Institucional

- **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, DIAN**

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, estará organizada como una unidad administrativa especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, tendrá un sistema especial de administración de personal, de nomenclatura y clasificación de planta, un sistema específico de carrera administrativa, y un régimen disciplinario especial aplicable a sus servidores públicos, de conformidad con los decretos que se expidan sobre dichas materias.

El régimen presupuestal y de contratación de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN– es el previsto para los establecimientos públicos del orden nacional.

El carácter de adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, conlleva que el objeto de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- deba cumplirse conforme a los lineamientos de política fiscal que indique el Ministro de Hacienda y Crédito Público y enmarcarse dentro del programa macroeconómico que se adopte por las autoridades competentes.

- **Representación Legal**

La representación legal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales estará a cargo del Director General, quien podrá delegarla de conformidad con las normas legales vigentes.

El director General podrá delegar, en los Directores o Secretarios de la Entidad, la presentación de la información Financiera, económica y Social ante la Contaduría General de la Nación, de la cuenta ante la Contraloría General de la República de las declaraciones tributarias a que haya lugar, y la distribución del presupuesto de ingresos y gastos a las regionales de la Entidad, sin cambiar su destinación o cuantías conforme al Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación y la constitución de cajas menores. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la posibilidad de presentación de las declaraciones de retenciones en la fuente, por

parte de los funcionarios que desempeñen las funciones de pagaduría y o tesorería.

- **Objetivo de la Entidad**

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

- **Competencia**

A la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales le competen las siguientes funciones: La Administración de los impuestos de renta y complementarios de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de Aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición. Igualmente, le corresponde el control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

La administración de impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición.

Le compete igualmente actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, y de control de cambios en relación con los asuntos de su Competencia.⁶

1.6. ASPECTOS METODOLOGICOS

1.6.1. Tipo de Estudio. El tipo de estudio que se va utilizar en el desarrollo de la investigación es exploratorio-descriptivo. Exploratorio ya que partimos de una problemática, en este caso es el manejo y estado de las mercancías en la almacenadora Alpopular, y se busca dar una solución a los problemas de logística de almacenamiento que ella presenta. También es descriptivo debido a que se identificarán las características elementales que rodean y enmarcan el problema de la investigación por medio de la observación directa.

1.6.2. Método de Investigación. El método de investigación que se va emplear es el observatorio ya que se va a percibir los hechos que se presentan en la realidad de una manera espontánea con el fin de obtener información del problema para su posterior solución, también se aplicará el método deductivo-inductivo ya que se analizará los hechos generales para llegar a situaciones particulares.

1.6.3. Fuentes y Técnicas Para Recolección de Información

- **Fuentes Primarias.** Para el presente estudio se recurrirá a las técnicas de observación, y entrevistas a funcionarios de la UAE DIAN Ipiales, a la almacenadora Alpopular S.A. y a usuarios aduaneros involucrados en este proceso, como método esencial de recolección de información necesaria que permita la solución de la problemática.

- **FUENTES SECUNDARIAS.** Para facilitar la recolección de información se empleara, información contenida en libros, documentos, enciclopedias, entre otros, además se utilizara la herramienta del internet.

1.6.4. Definición de la Población Objeto de Estudio

- **Instrumentos.** Para la recolección de la información se elaboró una encuesta y una entrevista. La encuesta que consta de 8 preguntas tanto abiertas como cerradas con el objetivo de conocer si el usuario, que en este caso son las entidades estatales a las que se dona mercancía aprehendida, se encuentran satisfechas con la entrega y proceso de entrega de mercancías. La entrevista va dirigida al gerente de Alpopular con el objetivo de analizar e identificar, problemas que se presenten el almacenamiento de mercancías aprehendidas por la DIAN,

⁶ DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, *La entidad*, [on line], citado el 13 de noviembre de 2008, <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument> , Pag.,1-4

además conocer los procedimientos que se llevan a cabo para prestar un mejor servicio de almacenamiento.

- **Población.** Para conocer información relevante de la logística de almacenamiento llevada a cabo en Alpopular S.A. y conocer la satisfacción y percepción de los usuarios se ha tomado en cuenta a toda la población involucrada en este proceso. Se recolectará datos de todas las entidades estatales que han sido beneficiarias de donaciones, y las cuales han recibido directamente la mercancía. Las entidades que se tomo en cuenta son: Acción Social, Ejército Nacional, Ministerio de Defensa, Ministerio de la Protección Social ya que estas entidades reciben mercancías aprehendidas frecuentemente.

Debido a que los usuarios (entidades estatales) son pocos no se tomará muestra, sino que se tendrá en cuenta a toda la población involucrada para realizar la encuesta.

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA ALMACENADORA ALPOPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IPIALES

ALPOPULAR, primera Filial del Banco Popular creada en 1967, Operador Logístico Integral que asesora y maneja todos los servicios de la cadena logística de abastecimiento. Es uno de los más grandes almacenes de depósito en Colombia. Cuenta con la credibilidad, lealtad y apoyo de los clientes los que le permite ser una empresa sólida y confiable.⁷

Alpopular S.A. de Ipiales maneja bodegas de almacenamiento ordinario, es depósito habilitado aduanero, y además es agente de carga nacional e internacional conjuntamente con la filial ALADIN CARGO S.A., esta empresa es líder en el almacenamiento de mercancías en la ciudad fronteriza de Ipiales, debido a su gran experiencia y tradición en el manejo de la logística de acuerdo a las mejores prácticas del mercado nacional e internacional.⁸

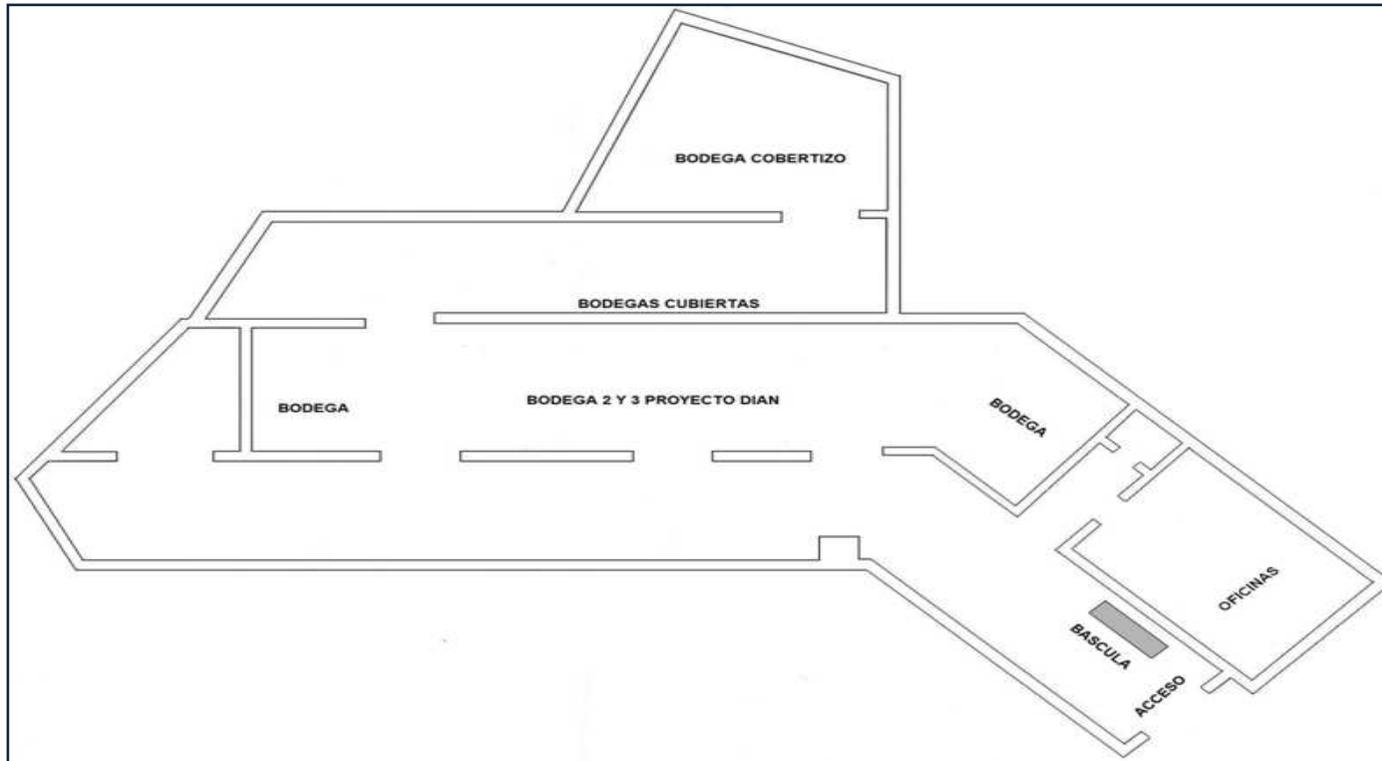
Alpopular se encuentra ubicado en la Avenida Panamericana Kilometro 3 Km, cuenta con 4 bodegas de almacenamiento, un cobertizo ubicado en la zona adyacente dentro del depósito, un patio interno en la almacenadora cubierto, un patio externo fuera de la infraestructura (patio Yandún) donde se almacenan los vehículos bajo techo, entradas para vehículos de carga pesada y un báscula.

⁷ **ALPOPULAR OPERADOR LOGISTICO INTEGRAL**, *Quienes Somos*, Nuestra Historia [on line], citado 2008, disponible en internet, URL:http://www.alpopular.com.co/portal/page?_pageid=1373,115970590&_dad=portal&_schema=PORTAL.

⁸ *Ibíd.*, p. 38.

2.1. INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA BODEGA ALPOPULAR DE IPIALES.

Grafica 1. Bodega Alpopular S.A.



Nacionales de Ipiiales.

FUENTE: Archivo
General de la
Dirección de
Impuestos y Aduanas

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional de Ipiales utiliza las bodegas 2 y 3 (proyecto DIAN), el cobertizo, y el depósito Yandun, las demás bodegas Alpopular las utiliza como bodegas de depósito habilitado aduanero. Cabe resaltar que este objetivo describirá cada una de las condiciones de las bodegas que utiliza la DIAN para el almacenamiento de mercancías aprehendidas, decomisadas, y abandonadas a favor de la nación.

Bodega Proyecto DIAN

Grafica 2. Bodega 2 y 3 Proyecto DIAN



BODEGA COBERTIZO

Grafica 3. Vista Frontal Bodega Cobertizo.



Grafica 4. Vista Interior Bodega Cobertizo.



BODEGA PATIOS YANDUN

Grafica 5. Panorámica Bodega Patios Yandun.



Grafica 6. Bodega Patios Yandun.



2.2. SITUACION ACTUAL BODEGA 2 Y 3 PROYECTO DIAN

Tabla 1. Bodega 2 y 3 Proyecto DIAN.

BODEGA 2 Y 3 PROYECTO DIAN	
Factores	Descripción
Tipo de mercancías:	<p>En estas bodegas se almacena únicamente mercancía perecedera y no perecedera de la DIAN como: Atún, Granos, Aceite, Jabones, Medicamentos, Confecciones, Licores. La ubicación de mercancía en la bodega se la hace dependiendo de la naturaleza del producto en las diferentes estanterías metálicas, conservando una distancia prudente para que la mercancías no se contaminen.</p> <p>Dentro de la mismas instalaciones de esta bodega se encuentra un área denominada Zona Restringida, la cual está reservada únicamente para mercancías sobre las cuales se conserva mayor custodia debido a su alto valor económico, en esta zona se almacenan mercancías como: electrodomésticos, computadores, celulares, maquinaria especializada entre otros.</p>
Condiciones de Seguridad.	<p>Esta bodegas cuentan con un buen estado de construcción, su estructura es firme, sus pisos están en buenas condiciones, sus cerramientos son seguros, están cubiertas por un techo que no presenta fallas ni goteras, cuentan con una iluminación natural y artificial aunque esta es insuficiente en horas de la tarde y la noche, la ventilación es adecuada, tiene una entrada principal y dos alternas.</p> <p>La entrada secundaria de la bodega está elaborada en malla metálica de 2 metros de alto x 10 metros de ancho, no es segura, debido a que puede ser escalda y traspasada fácilmente.</p> <p>La zona restringida es insegura y de fácil acceso, lo que requiere hacer un cerramiento en adoquín ya que este es hecho solamente de malla metálica.</p>

Continuación Tabla 1.

	<p>En estas bodegas se ha dispuesto de una zona de trabajo para los funcionarios de la DIAN, dotada de computadores, impresora, y fotocopiadora para que pueden trabajar adecuadamente garantizándoles su seguridad.</p> <p>Cuentan con extintores cargados, alarmas contra incendio, hidratantes y demás dispositivos de seguridad, la almacenadora cuenta claramente con señalizaciones que indican las diferentes zonas de la bodega garantizando la seguridad de los funcionarios. El circuito cerrado de televisión es defectuoso y no cumple con los requisitos pactados que es mantener el funcionamiento las 24 horas y guardar información por lo menos seis meses.</p>
<p>Conservación y Control de Almacenamiento.</p>	<p>Cuenta con estanterías y estibas en buen estado. Además tiene empaques y lonas suficientes para la conservación de las mercancías.</p> <p>Las mercancías se encuentran arrumadas sobre estibas y estas colocadas en las estanterías, guardando separaciones respecto a las paredes techos y otros arrumes, facilitando el conteo de mercancías. La mercancía es ubicada con criterios técnicos y profesionales.</p> <p>La almacenadora tiene a su servicio para la bodega proyecto DIAN dos montacargas en perfectas condiciones tecnomecánicas que facilita el manipuleo y traslado de la mercancía.</p>
<p>Sistemas técnicos e informáticos.</p>	<p>Alpopular conjuntamente con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales maneja el Sistema aplicativo ADA mercancías aprehendidas decomisada y abandonadas para manejar inventarios, avalúos, ingresos y disposición de mercancías.</p>

2.3. SITUACION ACTUAL BODEGA COBERTIZO

Tabla 2. Bodega Cobertizo.

Bodega Cobertizo	
Factores.	Descripción
Tipo de Mercancías.	En el interior de esta bodega se almacenan mercancía que es altamente perecedera y productos químicos de uso agropecuario.
Condiciones de Seguridad.	Cuenta con una sola puerta principal de acceso dotada de candados de seguridad y precintos plásticos numerados. Carece de circuito de cerrado de TV para su control y vigilancia. Cuenta con una excelente infraestructura, su iluminación es natural y artificial, tiene ventilación natural expuesta a la entrada de roedores y plagas, necesita colocar en las partes abiertas mallas o angeos que impidan el ingreso de estos animales. Su techo no presenta fallas ni señales de goteras. La bodega está bien señalizada de acuerdo a las normas de seguridad industrial, cuenta con extintores recargados para las emergencias.
Conservación y Control de Almacenamiento. Continuación Tabla 2. Bodega Cobertizo.	La mercancía es almacenada adecuadamente sobre estibas de madera y recubiertas por una lona.
	También cuenta con estantería para productos químicos que son empacados en cajas. La mercancía es cuidadosamente guardada, manteniendo una distancia prudencial entre productos químicos y productos para el consumo humano, evitando la contaminación de estos bienes.
Sistemas Técnicos e Informáticos.	Alpopular conjuntamente con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales maneja el Sistema aplicativo ADA mercancías aprehendidas decomisada y abandonadas para manejar inventarios, avalúos, ingresos y disposición de mercancías.

2.4 SITUACION ACTUAL BODEGAS PATIOS YANDUN

Tabla 3. Bodegas Patios Yandun.

Bodega Patios Yandun.	
Factores	Descripción
Tipo de Mercancías.	En esta bodega se almacena mercancías tales como: vehículos, motos, maquinaria industrial y maquinaria línea amarilla.
Condiciones de Seguridad.	Cuenta con cubiertas en teja de Zinc tipo parqueadero, el depósito tiene una sola puerta para la entrada y salida de vehículos y personas, dotada de candados de seguridad y precintos numerados, su piso es en tierra.
Conservación y Control de Almacenamiento.	Todos los vehículos se encuentran almacenados bajo techo y la maquinaria amarilla se encuentra al aire libre sin ningún tipo de protección. Para mantener en buen estado este tipo de mercancía se realiza un lavado permanentemente.
Sistemas Técnicos e Informáticos.	Alpopular conjuntamente con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales maneja el Sistema aplicativo ADA mercancías aprehendidas decomisada y abandonadas para manejar inventarios, avalúos, ingresos y disposición de mercancías.

3. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL DEPOSITANTE Y DEL DEPOSITARIO, EN EL CONTRATO DE ALMACENAMIENTO DE MERCANCIAS.

3.1 OBLIGACIONES DEL DEPOSITARIO (ALMACENADORA ALPOPULAR S.A.)

Cumplir con la normatividad legal que regule su funcionamiento conforme al orden jurídico general vigente para los Almacenes Generales de Depósito y, en especial, con las exigencias establecidas en los artículos 33 y 34 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la circular básica jurídica número 007 de 1.996, para los contratos de depósito en lo referente a la operación de las bodegas o lugares de depósito con respecto a: ubicación, adaptación y seguridad para la conservación y control de la mercancía. En consecuencia, los lugares que emplee el DEPOSITARIO para el depósito de las mercancías objeto del presente contrato, deberán haber sido comunicadas formalmente a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las bodegas que se pretendan incorporar para la prestación del servicio de Depósito de mercancías de responsabilidad de la DIAN, deberán cumplir con exclusividad cada uno de las siguientes condiciones:

3.1.1. Ubicación. Podrán estar ubicadas dentro o fuera del perímetro urbano. En este último evento antes de ingresar algún tipo de mercancías se deberá contar con un estudio de seguridad.

3.1.2. Accesos. Dentro de las Almacenadoras las bodegas o sitios asignados para el depositante, deben contar con accesos seguros e independientes, zonas de cargue y de descargue apropiadas, que permitan la separación e individualización material de las mercancías para su adecuado ingreso.

3.1.3. Instalaciones Físicas o Locativas. Las bodegas deberán garantizar como mínimo los siguientes aspectos: - Tener buen estado de construcción en el cual se determine que su estructura, cubierta, pisos, cerramientos y puertas sean los apropiados. – Reservar áreas separadas mediante cerramiento en malla o muros que las aisle completamente de las demás mercancías que ingresen a la bodega.

3.1.4 Condiciones de Seguridad. Contar como mínimo con las siguientes medidas de seguridad en cada una de las bodegas que se destinen para la prestación del depósito de las mercancías que ingresen a esas instalaciones: - Tener un único acceso para personas y mercancías en cada uno de los cerramientos dispuestos para la prestación del servicio de almacenamiento. Sin embargo dicho cerramiento podrá ser obviado en el evento que la totalidad de la bodega se destine para el almacenamiento de mercancías ingresadas por la DIAN. - Contar con personal de vigilancia y/o seguridad privada, debidamente

identificados y uniformados para la prestación del servicio de seguridad a la totalidad de las instalaciones de la bodega. – Contar con circuito cerrado de televisión 24 horas al día, que facilite al personal de seguridad el cumplimiento de sus funciones de vigilancia dentro y fuera de las instalaciones de la bodega. En consecuencia las grabaciones que dicho sistema genere deberán conservarse en archivos idóneos por un término de seis (6) meses, para la realización de actividades de control por parte de la Entidad o del interventor que pueda designarse. - Impedir que el personal del depositante ingrese a las instalaciones de la bodega cuando no medie autorización escrita de los funcionarios competentes, en la cual se debe expresar claramente su objeto, término de permanencia e identificación respectiva. Si el ingreso lo debe realizar un tercero, éste además de estar debidamente autorizado por los funcionarios competentes deberá estar acompañado siempre de un funcionario del depositante designado para el efecto. Toda persona que ingrese a la bodega, inclusive cuando se trate de personal de la Almacenadora, deberá registrar el ingreso especificando la fecha, hora de entrada y de salida y el motivo. - Mantener a disposición del depositante dichos registros sobre toda diligencia o actividad propia que se realice a las mercancías, indicando nombre, identificación, entidad y cargo de las personas autorizadas, número de documento de ingreso, objeto de la diligencia, fecha, hora de inicio y terminación, y número del formato de autorización de ingreso. – Mantener en la puerta de acceso al cerramiento donde se almacenen las mercancías del depositante un precinto o sello autoadhesivo de seguridad numerado que sólo podrá levantarse con la orden del responsable de la bodega, evento en el cual deberá dejar constancia, registrando el número de precinto retirado y colocado - Tener en cuenta que para la prestación del servicio de transporte y demás actividades necesarias para el traslado de mercancías del lugar de aprehensión hasta el sitio de depósito, los funcionarios responsables por parte del depositario, como conductores, estibadores etc., deberán estar debidamente uniformados e identificados, de tal manera que permita una fácil diferenciación respecto del personal vinculado al proceso de aprehensión.

3.1.5. Seguridad Industrial. Certificar al depositante a través de su representante legal o su delegado, que los depósitos cumplen con las normas de seguridad industrial vigentes y aplicables a las Almacenadoras. - Contar como mínimo con los siguientes elementos y medidas: - hidrantes o equipos que técnicamente lo suplan, (previa aprobación de la respectiva Dirección Seccional), gabinetes, mangueras, extintores, alarmas, candados, cerraduras y demás dispositivos de seguridad - Disponer en las bodegas y lugares de depósito de personal suficiente, calificado y debidamente dotado de acuerdo con las normas vigentes de salud ocupacional, y seguridad industrial para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo. - Señalizar la bodega de tal manera que se identifique claramente la zona de cargue, descargue, inspección física, verificación de inventarios, almacenamiento, salidas de emergencia, rutas de evacuación, ubicación de extintores y demás señalizaciones que garanticen la seguridad de las personas y de las mercancías. – Realizar jornadas periódicas de fumigación que eviten la

proliferación de insectos, roedores, etc., y jornadas de verificación de humedad, hongos etc., de acuerdo con las condiciones climáticas y ambientales de la región. – Garantizar que las redes eléctricas y sistemas de ventilación sean óptimos y se encuentren en buen estado de funcionamiento para la adecuada prestación del servicio. – Tener en las instalaciones una adecuada iluminación que facilite las labores de inspección, control y verificación de las mercancías allí existentes.

3.1.6. Seguridad Para el Traslado, Conservación y Control de la Mercancía.

Permitir la fijación de precintos para la seguridad de la mercancía durante su traslado. – Contar en todas las bodegas destinadas para el almacenamiento de las mercancías objeto del presente contrato con: Estibas, estanterías y empaques suficientes que guarden relación directa con el peso y naturaleza de las mercancías, con el fin de garantizar su perfecta conservación. - Mantener a disposición y en correctas condiciones de funcionamiento, los montacargas, elevadores, herramientas, básculas, fumigadoras y maquinaria que en forma normal u ordinaria se requieran para operar y manipular la mercancía. - Establecer las medidas de vigilancia, seguridad física y almacenamiento necesarias, teniendo en cuenta la clase de mercancía y el tipo de almacenamiento requerido. -Situación de las mercancías objeto del presente contrato en las bodegas y lugares de depósito, de acuerdo con criterios profesionales y técnicos que permitan un fácil control y ubicación de las mismas teniendo en cuenta tanto la codificación, número del documento de ingreso y la fecha de ingreso de la mercancía, identificando su condición en el rótulo de aprehendida, decomisada, abandonada, cadena de custodia o la medida cautelar en que se encuentra de acuerdo con la información que para tal efecto suministre la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - Almacenar debidamente arrumados sobre estibas, guardando separaciones respecto de las paredes, techos y otros arrumes, de tal forma que se facilite el conteo, muestreo, control sanitario, supervisión y movimiento de mercancías, cuando se trate de productos empacados en sacos de lona, fique, polietileno, etc. - Almacenar en bodegas los vehículos, motocicletas, motonaves, motores y maquinaria, garantizando la adecuada conservación que las técnicas de almacenamiento y condiciones climáticas exijan. Elaborar las fichas técnicas que deben diligenciarse para estas mercancías. De igual manera este tipo de mercancía se podrá almacenar en patios cuando no se disponga del espacio suficiente en las bodegas. La almacenadora deberá disponer de carpas o lonas de protección que garanticen la conservación adecuada de los vehículos, y demás condiciones idóneas tales como cobertizos, pisos y deberá realizar limpieza externa y demás actividades necesarias para el adecuado mantenimiento de dichas mercancías con el fin de garantizar su buen estado y conservación. - Disponer dentro del área o bodega exclusiva para la DIAN, de un sitio independiente al de almacenamiento para realizar inspecciones e inventarios físicos de mercancías. Igualmente las mercancías inmovilizadas deberán contar con una zona especial dentro de la bodega – Contar en todas las bodegas y lugares de depósito, con un sistema logístico e informático para: Identificar, inventariar y controlar la mercancía permitiendo la entrega de información y

reportes a la DIAN en la manera y oportunidad que esta disponga. - Etiquetar de manera única la mercancía para reconocimiento y ubicación por Documento de Ingreso Inventarios y Avalúos de Mercancías (DIAMS) y documento soporte del ingreso, de la manera que la DIAN disponga. - Pesar por ítem aquellas mercancías que establezca el DEPOSITANTE al momento del ingreso. - Permitir y colaborar en la toma de videos, fotografías y muestras de la mercancía en la forma y oportunidad que la DIAN establezca. - Disponer en todas las bodegas y lugares de depósito de la infraestructura técnica informática necesaria para informar al depositante, los ingresos, movimientos y egresos de mercancías, de tal manera que permita ubicarla de forma inmediata en el momento que el depositante así lo requiera. - Disponer un espacio de trabajo en el área de oficinas para que los funcionarios de la DIAN o interventores externos ejerzan sus funciones.

3.1.7. Recepción de Mercancías. Para este efecto se tendrán en cuenta las siguientes condiciones y procedimientos: - Abstenerse de ingresar armas, municiones, explosivos, partes del cuerpo humano, sustancias químicas peligrosas y drogas de uso animal, café, bienes que conforman el patrimonio arqueológico, histórico, artístico y cultural del país y precursores, como también combustibles, lingotes de metales preciosos, joyas en serie, piedras preciosas y joyas de fabricación exclusiva por tratarse de mercancía considerada como de alto riesgo. - Recibir juguetes bélicos y mercancía inutilizada o en mal estado, previa autorización por parte del Director Seccional correspondiente.- Recibir mercancías en horas hábiles, la almacenadora deberá descargar, recibir, pesar, inventariar, clasificar, identificar, marcar, empacar y codificar las mercancías, realizar con el debido cuidado la manipulación de las mismas dentro de la bodega y asignar el sitio de ubicación en el depósito de acuerdo con el parámetro establecido con la DIAN, asegurándose que dicha labor se realice dentro del plazo que acuerde esta última, garantizando, en todo caso, la guarda, conservación, identificación y ubicación de la mercancía. – Empacar, paletizar, marcar y rotular adecuadamente aquellas mercancías. - Recibir mercancías en horas no hábiles, fines de semana o días festivos cuando el depositante lo solicite, a través de las personas autorizadas - Expedir la matrícula de depósito, la cual deberá corresponder a lo consignado en el documento de ingreso.– Permitir cuando reciba mercancías susceptibles de mermas naturales y previsibles en el peso, que el depositante verifique que éstas se ajustan a las tablas técnicas para merma de mercancías establecidas por las entidades competentes, según el tipo de mercancía. Esta circunstancia y la proporción de la posible merma, deben quedar registradas en el Documento de Ingreso y en la respectiva Matrícula de Depósito, pues en ningún caso, las mermas por este concepto podrán superar los topes previstos en las tablas técnicas antes mencionadas.- Diligenciar al momento del ingreso, dos fichas técnicas de cada mercancía cuando éstas se traten de vehículos, motocicletas, motonaves, motores y maquinaria especializada, en los formatos establecidos por el depositante.– Informar inmediatamente a la Dirección Seccional, mediante relación escrita, sobre la existencia de mercancías depositadas que tengan carácter de percederas. - Registrar en el sistema

establecido por el depositante para la administración y control de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas. – Asumir la totalidad de los costos y seguros que se deriven de la guarda, custodia y conservación de la mercancía, así como los que se generen de las mercancías que deban ser trasladada de bodega por su propia iniciativa, siempre que dicho traslado sea autorizado previamente por el depositante.

3.1.8. Determinación de Faltantes. Informar al Director Seccional correspondiente, inmediatamente se presenten cambios o faltantes de mercancías en los depósitos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 454 de la Resolución 4240 de 2000, se consideran faltantes: A. Cuando la mercancía no se ha encontrado físicamente. B. Cuando existan botellas, envases o empaques vacíos o con adulteración del contenido. C. Cuando se presenten deterioros y/o mermas de mercancías por causas imputables al depositario. D. Cuando la descripción o cantidad de la mercancía encontrada físicamente no coincida con la descripción y cantidad que aparece registrada en el Documento de Ingreso. E. Cuando en el momento de la entrega de la mercancía, ésta no corresponda en cantidad o estado a la que previamente se había ingresado y alistado para el efecto. F. Cuando exista pérdida de piezas, partes, accesorios o repuestos de las mercancías. G. Cuando la mercancía percedera sufra deterioro por acción u omisión imputable al depositario.

3.1.9. Procedimiento en Caso de Presentarse Faltantes de Mercancía. En el evento que se determinen faltantes totales o parciales en las mercancías debidamente ingresadas a las bodegas del depositario se adelantará el siguiente procedimiento: - Ubicar la mercancía faltante dentro del término de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de comunicación del faltante. Una vez vencido el término anterior el depositante verificará que la mercancía encontrada corresponda con la identificación de la misma consignada o registrada en el “Documento de Ingreso” con sus características principales tales como nombre comercial, estado, marca, modelo, serial, dimensiones etc. – Suscribir conjuntamente con el depositante el “Acta de Faltantes” en caso de que la mercancía verificada no coincida o no haya sido encontrada. – Pagar el valor de los faltantes de acuerdo con las cuentas de cobro presentadas por el depositante, o restituir estos por otros de igual género y calidad, teniendo en cuenta que el depositario es quien asume la custodia, guarda y conservación de las mercancías que ingresan a sus instalaciones.

3.1.10. Procedimiento Para Establecer el Valor de Bodegajes. Liquidar los costos de bodegaje a las tarifas de las mercancías almacenadas teniendo en cuenta el lugar de almacenamiento (patio o bajo cubierta) – Tratándose de mercancías que se legalicen, se ordene su devolución, se donen o sean objeto de venta deberá agotarse el siguiente procedimiento:

- Legalizadas. El depositario deberá exigir al importador previamente a la entrega de la mercancía el pago de los bodegajes causados a las tarifas pactadas en el presente convenio, liquidadas por el depositario desde la fecha de ingreso de dichas mercancías al lugar de depósito hasta su retiro definitivo en la cuenta que para el efecto indique la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Donadas. El depositante asumirá los costos de bodegaje hasta el décimo (10) día hábil, contados a partir de la notificación del acto administrativo que formaliza la donación. En consecuencia el depositante informará inmediatamente al depositario la fecha de notificación efectuada al beneficiario. Vencido el término, finalizará el depósito a nombre del DEPOSITANTE respecto de dichas mercancías, previo el diligenciamiento del “Documento de Egreso” correspondiente, y el depositario deberá expedir una nueva matrícula a nombre del beneficiario quien está obligado a asumir los costos de bodegaje a partir de esa fecha
- Vendidas. El depositante asumirá los costos de bodegaje hasta el quinto (5) día hábil, contados a partir de la fecha de autorización de la entrega. Vencido el término, finalizará el depósito a nombre de la DIAN respecto de dichas mercancías, previo el diligenciamiento del “Documento de Egreso” correspondiente, y el depositario deberá expedir una nueva matrícula a nombre del adjudicatario quien está obligado a asumir los costos de bodegaje a partir de esa fecha.
- Devueltas. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales asumirá únicamente el pago de los bodegajes causados, hasta los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la firmeza del acto administrativo que ordena la entrega de las mercancías. Vencido el término, finalizará el depósito a nombre de él depositante respecto de dichas mercancías, previo el diligenciamiento del “documento de egreso” correspondiente, y el depositario deberá expedir una nueva matrícula a nombre del interesado quien está obligado a asumir los costos de bodegaje a partir de esa fecha.⁹

3.2. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL DEPOSITANTE

- Recibir la relación de bodegas y lugares de depósito que efectivamente empleará el DEPOSITARIO para la ejecución de almacenamiento de mercancías de responsabilidad de la DIAN y recibir por intermedio de la Subdirección de

⁹ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Iphiales, Contrato de depósito general de mercancías, Subsecretaría Comercial de la DIAN, Iphiales 2 de Enero de 2009, 24 p., p.40-132.

Gestión Comercial los manuales de manejo de mercancías y exigir su aplicación por parte de las personas que las manipulan.

- Informar al depositario por escrito, a través del Subdirector de Gestión Comercial o Director Seccional o quien haga sus veces, los nombres de los funcionarios autorizados en cada ciudad que deben registrar la firma ante el depósito, para que éstos puedan ordenar mediante acto administrativo el ingreso, egreso de mercancías y permitir el acceso de funcionarios o terceros a las bodegas donde se encuentren almacenadas mercancías.
- Realizar conjuntamente con el depositario, los inventarios de las mercancías ingresadas y revisar y suscribir el “Documento de Ingreso”, a través de las unidades aprehensoras además validarlo a través de los funcionarios de las Divisiones de Gestión Administrativa y Financiera y/o de los Grupos Internos de Trabajo de Comercialización de la respectiva Dirección Seccional, los cuales igualmente elaboraran el acta de ingreso, inventario, avalúo de las mercancías abandonadas. Dichos documentos deberán contener: fecha de ingreso, descripción de la mercancía en la que identifique el nombre del producto, marca, modelo, referencia, serial, capacidad, tamaño, material básico, color, estado, unidad de medida, peso, cantidad, valor unitario, valor total y demás características que permitan la individualización del producto, de acuerdo con el inventario físico.
- Suscribir, a través del Director Seccional de la jurisdicción correspondiente, en término máximo de cinco (5) días contados a partir de su recibo, las “Matrículas de Depósito” expedidas por el depositario.
- Realizar, de conformidad con el artículo 450 de la Resolución 4240 de 2000, la validación de los “Documentos de Ingreso y Egreso” a través de las Divisiones de Gestión Administrativa y Financiera y/o de los Grupos Internos de Trabajo de Comercialización de la respectiva Dirección Seccional, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del referido documento, con el fin de verificar su correcto diligenciamiento y proceder a su aprobación.
- Verificar el sitio de almacenamiento de la mercancía propuesto por el depositario, cuando éste solicite el traslado, para lo cual se debe tener en cuenta que el sitio propuesto ofrezca la misma área e iguales o mejores condiciones de almacenamiento y autorizar por escrito los traslados de mercancía solicitados por el depositario y coordinar a través del Subdirector de Gestión Comercial, Director Seccional o Jefe de las Divisiones de Gestión Administrativa y Financiera de la respectiva Dirección Seccional, el traslado de mercancías requeridos por la depositante además el depositante debe asumir los costos del traslado y constituir previamente los seguros de transporte y de las mercancías objeto de traslado ante

la Coordinación de Servicios Generales de la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos, cuando la depositante sea quien requiera efectuar el traslado.

- Autorizar los costos de toma de improntas, fotografías y demás gastos extraordinarios que se deriven de los procesos de ingreso, guarda, custodia y conservación de la mercancía.
- Revisar los costos de bodegaje y los informes de movimientos mensuales de mercancías por ciudad, solicitando los ajustes a que haya lugar también debe realizar periódicamente los inventarios parciales o totales a las mercancías depositadas, directamente o a través de una firma interventora externa, con el fin de verificar la existencia y conservación de las mercancías, para lo cual se diligenciará un acta donde se registren las deficiencias encontradas.
- Verificar que el depositario dé cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos, en virtud de auditorías efectuadas por el depositante.
- Efectuar el cobro de los faltantes de mercancías.¹⁰

¹⁰ *Ibíd.*, pág., 59.

4. MANEJO Y ESTADO DE LAS, MERCANCÍAS DESDE EL MOMENTO DE SU INGRESO HASTA SU SALIDA DEL DEPÓSITO ALPOPULAR.

Una vez se realice la aprehensión y decomiso de mercancías, por las causales establecidas en el artículo 502 del decreto 2685 de 1999, la autoridad aduanera expedirá un acta de hechos con la que se inicia el proceso para definir la situación jurídica de mercancías y que contenga: lugar y fecha de la aprehensión; causal de aprehensión; identificación del medio de transporte en que se moviliza la mercancía, cuando a ello hubiere lugar; identificación y dirección de las personas que intervienen en la diligencia y de las que aparezcan como titulares de derechos o responsables de las mercancías involucradas; descripción de las mercancías en forma tal que se identifiquen plenamente; cantidad, peso cuando se requiera, precio unitario y precio total de la mercancía, las objeciones del interesado durante la diligencia, la relación de las pruebas practicadas por la Administración o aportadas por el interesado durante la diligencia de aprehensión.¹¹

Enseguida se realiza el inventario físicamente de las mercancías por parte del bodeguero de la almacenadora Alpopular, posteriormente se hace la suscripción el Acta de Aprehensión, el documento de Inventario, Ingreso y Avalúo de mercancías Aprehendidas (DIAM) o el que haga sus veces, establecido por la depositante. El Documento de Inventario Ingreso y Avalúo de Mercancías Aprehendidas (DIAMS), es un instrumento oficial que acredita la entrega al

¹¹ DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, *Estatuto Aduanero* [on line], Bogotá Colombia, citado 18 de Mayo de 2009, disponible en internet, URL:<http://www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/pages/Estatuto%20Aduanero?OpenDocument>.

depósito de las mercancías aprehendidas, además de su inventario, reconocimiento y avalúo.¹²

La mercancía registrada en el documento de ingreso deberá ser codificada conservando el estricto orden consecutivo con numeración de (11) dígitos, así: los (2) primeros dígitos corresponderán al código del depósito habilitado, los (2) siguientes dígitos corresponden al código de la administración, el dígito siguiente corresponde al código de la bodega en la cual se encuentra depositada la mercancía y los (6) dígitos siguientes identifican el número consecutivo del acta de inventario y avalúo de mercancías.¹³ En este debe ir contenido la fecha de ingreso y descripción de la mercancía a partir de todas las características que permitan la individualización del producto incluidos códigos, nombre comercial del producto, marca, modelo, referencia, serial, capacidad, tamaño, peso, material básico del producto, color, unidad de medida, cantidad, estado de la mercancía, valor unitario y total, de acuerdo con el inventario físico realizado con la Unidad Aprehensora correspondiente.

Enseguida de haber realizado el documento de ingreso (DIIAMS) y el acta de aprehensión se codifican las mercancías y se procede a empacar, paletizar, marcar y rotular adecuadamente aquellas mercancías que al momento del recibo no se encuentren empacadas o este se encuentre deteriorado posteriormente se procede a ubicar y manipular las mercancías en las diferentes bodegas y estanterías de acuerdo con la naturaleza, dimensión, forma, peso, empaques y características especiales, que garanticen su integridad, óptimo estado de conservación, guarda, identificación y ubicación. La almacenadora desde este momento empieza a cuidar y a llevar control sobre el estado de la mercancía.

¹² DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES SECCIONAL IPIALES, *Subsecretaría Comercial Orden administrativa Marzo 23 2001*, pág. 5

¹³ *Ibíd.*, pág., 64

Luego se expide la matrícula de depósito, la cual deberá corresponder a lo consignado en el documento de ingreso y remitirla debidamente firmada al Jefe de la División de Gestión Administrativa y Financiera y al Jefe del Grupo Interno de Trabajo de Comercialización de la respectiva Dirección, el segundo (2) día hábil siguiente a la entrega por parte de la depositante de los respectivos avalúos, con el fin de que dicha División y/o Grupo Interno de Trabajo valide la información y el valor del depósito y devuelva al depositario la matrícula de depósito suscrita por parte del Director Seccional o su delegado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.

Cuando las mercancías se traten de vehículos, motocicletas, motonaves, motores y maquinaria especializada, la almacenadora debe Diligenciar al momento del ingreso, dos fichas técnicas de cada mercancía en los formatos establecidos por el depositante, estas fichas deberán contener sus respectivos juegos de improntas y de fotografías. El envío de estos documentos por parte del depositario al Jefe de la División de Gestión Administrativa y Financiera y/o al Jefe del Grupo Interno de Trabajo de Comercialización de la respectiva Dirección Seccional, se hará dentro de los ocho (8) días siguientes al ingreso, con el fin de que dichas fichas (dos juegos) reposen en sus archivos y en el expediente respectivo.¹⁴

Cuando se trate de mercancías de carácter altamente perecederas, es decir, que puedan causar daños a otros bienes depositados, sean susceptibles de sufrir en un tiempo breve descomposición o merma, que tengan fecha de vencimiento, que requieran condiciones especiales para su conservación o almacenamiento de las cuales no se disponga, la almacenadora debe informar inmediatamente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con el fin de que la Dirección Seccional disponga de ellas en el menor tiempo posible.

Después se registran en el sistema establecido por la DEPOSITANTE para la administración y control de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas (ADA) la información consignada en los Documentos de Ingreso dentro de los tres (3) días siguientes, contados a partir de la fecha de finalizado el inventario.

Finalmente, se entrega la mercancía al interesado, beneficiario o tercero autorizado de acuerdo con lo establecido en el acto administrativo que lo ordene, verificando que su valor, sus calidades, características y condiciones particulares sean las mismas registradas en el “Documento de Ingreso” y la “Matricula de Depósito” que corresponda. Nunca se entrega la mercancía sin que medie acto administrativo expedido por la DIAN que así lo ordene, una vez entregada la mercancía se registra de manera inmediata en el sistema establecido por la DIAN para la administración y control de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas (ADA) la información consignada en el “Documentos de Egreso”.

¹⁴ Óp. Cit. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, Archivo General pág., 9.

5. DETERMINAR EL MECANISMO Y PARÁMETROS DE EVALUACIÓN QUE UTILIZA LA UAE DIAN IPIALES PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO Y EL CUMPLIMIENTO DE LA ALMACENADORA ALPOPULAR S.A.

La Unidad Administrativa Estratégica Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional seccional de Ipiales para realizar el control de almacenamiento en cuanto a su guarda, conservación, custodia y pago de las mercancías aprehendidas, decomisadas, abandonadas a favor de la nación, lo hace mediante los formatos evaluadores bimestrales y semestrales (anexos 5. Y 6.).

El jefe de las divisiones de comercialización o quien haga sus veces deberá asignar a un funcionario responsable de efectuar la visita y aplicar la herramienta de control. Así mismo, deberá solicitar la presencia de un funcionario de la almacenadora durante el proceso de evaluación, quien avalara la diligencia con su firma en los formatos evaluadores.¹⁵

Una vez efectuada la evaluación las Divisiones de Comercialización o quien haga sus veces, deben enviar dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a la finalización del bimestre o semestre evaluado, los formatos de evaluadores, acta de compromisos, planilla de calificación y el informe gerencial de la auditoría efectuada a los almacenes generales de depósito.¹⁶(Anexos 5. al 10.)

5.1. FORMATO EVALUADOR BIMESTRAL Y SEMESTRAL SOBRE EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO POR LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO (AGD).¹⁷

Este formato se lo diligencia bimensualmente y semestralmente o cada vez que la Administración lo considere necesario de acuerdo con los compromisos fijados a las almacenadoras en las visitas anteriores. El formato evaluador se encuentra dividido en A. encabezado, B. Rangos de calificación, C. Factores de calificación y observaciones.

¹⁵ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Ipiales, Control de Ejecución Contratos de Almacenamiento, Subsecretaría Financiera Administrativa y Comercial, Ipiales 1 Julio de 2009- 31 de Diciembre 2009, 80 p., p.1-80.

¹⁶ Ibid., p. 67.

¹⁷ Ibid., p. 67.

5.1.1. **Encabezado.** Se registra el nombre de la Almacenadora visitada, dirección e identificación de la bodega (número o nombre), ciudad, número (s) telefónico (s) y fecha de la visita.

5.1.2. **Rangos De Calificación.** En las tres columnas siguientes encontrará los rangos de calificación de forma cualitativa y cuantitativa. Para determinar el rango de calificación, se debe tener en cuenta la descripción que se hace en cada una de las casillas correspondientes a los factores de calificación. La valoración de los indicadores se hará con base en los siguientes grados:

Buena: Durante el periodo el indicador se presenta de manera tal que supera ampliamente los factores establecidos, corresponde al rango de calificación de 100 puntos.

Regular: Durante el periodo el indicador se presenta en factores establecidos, corresponde al rango de calificación de 75 puntos.

Deficiente: Durante el periodo el indicador se presenta de forma tal que no alcanza los factores establecidos. Requiere aplicar esfuerzo para satisfacer las exigencias mínimas del contrato, corresponde al rango de calificación de 30 puntos.

5.2. FACTORES DE CALIFICACIÓN FORMATO EVALUADOR BIMESTRAL.

5.2.1. **Condiciones de Almacenamiento Para el Formato Evaluador Bimestral.** Es obligación de la almacenadora garantizar el depósito, guarda, custodia y conservación de la mercancía aprehendida, decomisada y abandonada a favor de la Nación durante el tiempo que ésta se encuentre bajo su responsabilidad. Por esa razón se evaluar los siguientes parámetros.

- Condiciones de estibas que se utilizan.
- Condiciones y clases de Estantería que se utilizan para el almacenamiento.
- Área adecuada para inspecciones e inventarios físicos.
- Estado de productos empacados en sacos de fique o yute.
- Distribución de pasillos.
- Clasificación de la mercancía según su composición.
- Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria.
- Sistema electrónico o manual de ubicación de la Mercancía en Bodega.

- Empaque y codificación de la mercancía.

5.2.2. Trámite Documental Ingreso.

- Documento de ingreso de Mercancía: De la muestra seleccionada verifique si se encuentran totalmente diligenciados los campos del documento de ingreso, seleccione el rango de calificación de acuerdo al grado de exactitud del mismo, en caso de encontrarse inconsistencias descríbalas en la casilla de observaciones del formato evaluador.
- Envío DIIAM y matrícula de depósito para validación: Dentro de la muestra seleccionada verificar si se envía el documento de ingreso y la matrícula de depósito dentro de los (2) dos días hábiles siguientes a la finalización del inventario, seleccione el rango de calificación de acuerdo al grado de cumplimiento; a mayor tiempo menor calificación y viceversa.
- Captura del DIIAM en el sistema de informático: De la muestra seleccionada verifique si se capturó la información del DIIAM en el sistema informático para la administración y control de mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas (ADA) o el que haga sus veces, dentro de los tres (3) días contados a partir de la fecha de finalización del ingreso. Seleccione el rango de calificación de acuerdo al grado de cumplimiento.
- Calidad de la información registrada en el sistema: De la muestra seleccionada verifique si la información digitada en el sistema corresponde a la registrada en los documentos de ingreso físicos, seleccione el rango de calificación de acuerdo al grado de exactitud del mismo, en caso de encontrarse inconsistencias descríbalas en la casilla de observaciones del formato evaluador.
- Reporte oportuno del ingreso de mercancía con características perecederas: Dentro de la muestra seleccionada verifique que documentos de ingreso corresponden a mercancía perecedera y verificar si fueron reportados oportunamente a la Divisiones de Comercialización o la que haga sus veces para su inmediata disposición.
- Diligenciamiento de fichas técnicas, toma de improntas y fotografías para vehículos, motocicletas y motonaves: Dentro de la muestra seleccionada y los documentos de ingreso que correspondan a vehículos, motocicletas y motonaves verificar si al momento del ingreso se diligenciaron las fichas técnicas, se tomaron las improntas y fotografías correspondientes.

- Envío de fichas técnicas a la División de Comercialización o quien haga sus veces: Verificar que se hayan enviado a la División de Comercialización o quien haga sus veces, dos juegos de fichas técnicas dentro de los ocho días siguientes al ingreso.
- Valor de ingreso: Verificar que el valor de ingreso asignado a la mercancía corresponde con el producto físico ingresado y determinar qué cantidad de documentos se encuentran sub y sobre valorados, de encontrarse diferencias en el valor de ingreso superior o inferior al 25% del valor real de la mercancía se debe reportar a fiscalización para que tome las medidas del caso.
- Reconocimiento y avalúo: verificar que cantidad de documentos de ingreso se encuentran sin reconocimiento y avalúo por parte de Fiscalización y si se está cumpliendo con el término establecido en el artículo 505 del Decreto 2685 de 1999.

5.2.3. Trámite Documental Egreso.

- Documento de Egreso de Mercancía: verificar que el documento de egreso se elabora al momento de la entrega física de la mercancía.
- Acto administrativo u oficio que ordena la entrega: verificar si el documento de egreso se elabora acorde con el acto administrativo u oficio que ordena la entrega de la mercancía.
- Captura del documento de Egreso de Mercancía en el sistema: verificar que los documentos de egreso se encuentran capturados en el sistema informático para la administración y control de mercancías aprehendidas, decomisadas abandonadas.
- Envío del documento de egreso a las División de Comercialización o quien haga sus veces: Verificar que la almacenadora envía el documento de egreso a la División de Comercialización o quien haga sus veces al día hábil siguiente al egreso físico de la mercancía.

5.2.4. Adaptación y Seguridad Para la Conservación y Control de la Mercancía en Bodega.

- Libro Radicar de Ingreso de Personas: Verificar si la almacenadora lleva el registro diario del ingreso del personal a las instalaciones en donde se encuentra depositada la mercancía de la DIAN.

- **Aseo:** Verificar si las basuras y desperdicios se sacan frecuentemente para mantener el área de almacenamiento en condiciones de perfecta salubridad y aseo. Igualmente que no se permita la excesiva acumulación de polvo sobre las cajas que protegen la mercancía almacenada.
- **Extintores, hidrantes, higrómetros y mangueras:** Verificar que las fechas de recarga de los extintores y la apariencia física, la cual indica el buen funcionamiento, de hidrantes higrómetros y mangueras. Igualmente, verificar que se encuentran debidamente señalados sin presentar obstáculos para su uso inmediato cuando se requiera.

5.2.5. Traslados. Elaboración de los documentos de ingreso de la mercancía trasladada y Verificar que los documentos de ingreso se registran en el sistema durante los dos días hábiles siguientes a la finalización de la entrega de la mercancía trasladada, que el documento de ingreso conserve el mismo orden de ítems y situación jurídica registrada en el documento de ingreso anterior al traslado, que en el campo de observaciones se encuentre registrado el número y fecha del documento de ingreso correspondiente de la almacenadora de salida, así como su correspondiente número y fecha de documento de egreso.

5.3. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO PARA EL FORMATO EVALUADOR SEMESTRAL

Condiciones de Seguridad: Es obligación de la almacenadora garantizar el buen estado de construcción manteniendo área de cerramientos en malla o muros que aislen las mercancías que se encuentre bajo su responsabilidad.

Seguridad Industrial: Observe si en la bodega se encuentra debidamente demarcada y con la señalización adecuada indicando las diferentes zonas de almacenamiento, corredores de circulación y puertas, instrucciones generales , indicaciones de emergencia.

Conservación y Control de Almacenamiento: Verificar si cuentan con el personal capacitado y los elementos necesarios para un adecuada prestación del servicio de almacenamiento como son: camiones tipo furgón, determinador de humedad y una sonda, dependiendo el clima; disponen tanto de un sitio independiente para realizar inspecciones físicos así como de un espacio para que los funcionarios de la depositante ejerzan sus funciones.

Tramite documental: Verificar si controlan e informan del proceso que se genera en la recepción de mercancías en horas no hábiles y otras diferentes como juguetes bélicos o en mal estado así como al manejo que le dan al pago de los faltantes, otros trámites documentales: Verificar si mantienen constante

comunicación y coordinación con la DIAN de sus auditorías internas, si entregan los manuales de manejo Indague si los funcionarios lo conocen y lo aplican; aceptan y suscriben las actas de requerimientos y demás documentos.

6. IDENTIFICAR LOS PROBLEMAS MÁS FRECUENTES QUE TIENE LA ALMACENADORA EN CUANTO A INSTALACIONES FÍSICAS, PROCEDIMIENTOS Y MANEJO DE MEDIOS SISTEMÁTICOS.

6.1 PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN CON MÁS FRECUENCIA SEGÚN LOS FORMATOS EVALUADORES BIMESTRALES Y SEMESTRALES MANEJADOS POR LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE LA CIUDAD DE IPIALES.¹⁸

Según esta herramienta los problemas que más se han presentado durante el periodo de Julio a Diciembre del 2009 son:

6.1.1. Seguridad General, Industrial y Salud Ocupacional. Las bodegas utilizadas por la DIAN para el almacenaje de mercancías aprehendidas no cuentan con accesos seguros e independientes, debido a que las puertas de ingreso son tanto para el personal como para mercancías exponiendo la vida de las personas que trabajan en la bodega. La iluminación en las bodegas 2 y 3 es muy tenue lo que impide trabajar adecuadamente en la identificación de mercancías.

Las bodegas carecen de un sistema de seguridad de circuito cerrado de televisión y por ende no existen grabaciones que permitan ser almacenadas durante seis meses. Este es un grave problema debido a que no se pueden tener pruebas eficientes y falibles que permitan judicializar a los involucrados cuando se presenta pérdida de mercancías.

La almacenadora no emite un certificado sobre el cumplimiento de seguridad industrial vigentes para el almacenamiento, que garantice al máximo la seguridad del personal de la DIAN y de la Almacenadora Alpopular.

El depósito no cuenta con una zona en la cual los funcionarios aprehensores y evaluadores de la mercancía aprehendida y decomisada puedan realizar su respectiva labor de la mejor manera. De igual manera no existe una zona en la cual se pueda inspeccionar las mercancías por parte de la DIAN e instituciones como el ICA y Sanidad Pública. Se expone la integridad de los funcionarios debido a que tiene un espacio al aire libre por donde constantemente pasan vehículos de carga pesada.

¹⁸ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Ipiiales, Control de Ejecución Contratos de Almacenamiento, Subsecretaría Financiera Administrativa y Comercial, Ipiiales 1 Julio de 2009- 31 de Diciembre 2009, 80 p., p.1-80.

6.1.2. Custodia y Conservación de las Mercancías Almacenadas. Inusualmente no se sitúa la mercancía de acuerdo a criterios profesionales y técnicos que permitan la conservación y fácil ubicación de la mercancía. Se han ubicado mercancías cerca a mercancías de material contaminante lo que pone en grave riesgo la salud de población a la cual se va a donar la mercancía. La ubicación de la mercancía en la bodega no se la hace por medio electrónico sino que se la hace de manera manual por consiguiente se hace necesario implementar un sistema electrónico que permita la fácil ubicación.

Los empaques y las cajas de las mercancías en ocasiones se encuentran dañados y deteriorados, lo que causa daños en las mercancías. Los empaques de las mercancías no se encuentran bien rotuladas ya que se lo hace manualmente con un marcador y en ocasiones es ilegible lo que impide la fácil identificación de las mercancías, es importante que se rotule la mercancía con impresiones estandarizadas ya que en este rotulo se puede identificar el documento de ingreso (DIAMA), la fecha de vencimiento, tipo de mercancía y la ubicación de la mercancía.

Por otra parte, cuando hay congestión y gran volumen de aprehensión de mercancías el personal de la Almacenadora Alpopular es insuficiente para cumplir cabalmente con sus labores, además se requiere de una mano de obra más capacitada para agilizar los procesos en la logística de las mercancías dispuestas a almacenar.

6.1.3. Sistematización y Registro de Mercancías. Cabe resaltar que con respecto a este ítem no se presentaron anomalías y problemas, debido a que se han cumplido adecuadamente con las obligaciones exigidas como lo es:

- Contar con una infraestructura técnica e informática.
- El equipo de cómputo cuenta con los requerimientos de conectividad apropiados.
- El depósito registra en el sistema, (avalúo, decomiso y aprehensiones) ADA la información de los DIAM dentro de los tres días siguientes, contados a partir de la fecha de finalizado el inventario. No obstante cuando se presenta gran cantidad de aprehensiones esta obligación se incumple por falta de personal que refuerce las labores.
- El depósito registra, de manera inmediata el retiro, en el sistema ADA, la información consignada en el documento de egreso.
- El depósito envía oportunamente los documentos DIAM y el acta de aprehensión con su respectivo registro electrónico para la correspondiente

validación por parte de la Seccional de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

6.1.4. Recibo, Inventario y Documentación de las Mercancías. En cuanto a este criterio de evaluación demuestra que no se presenta gran problemática ya que cumple satisfactoriamente con sus obligaciones. El depósito descarga, pesa, inventaría, clasifica, re empaca, rotula y codifica las mercancías recibidas. Además el depósito sí recibe, descarga, rotula y coloca precintos a mercancías en horas y en días no hábiles siempre y cuando lo autorice la DIAN.

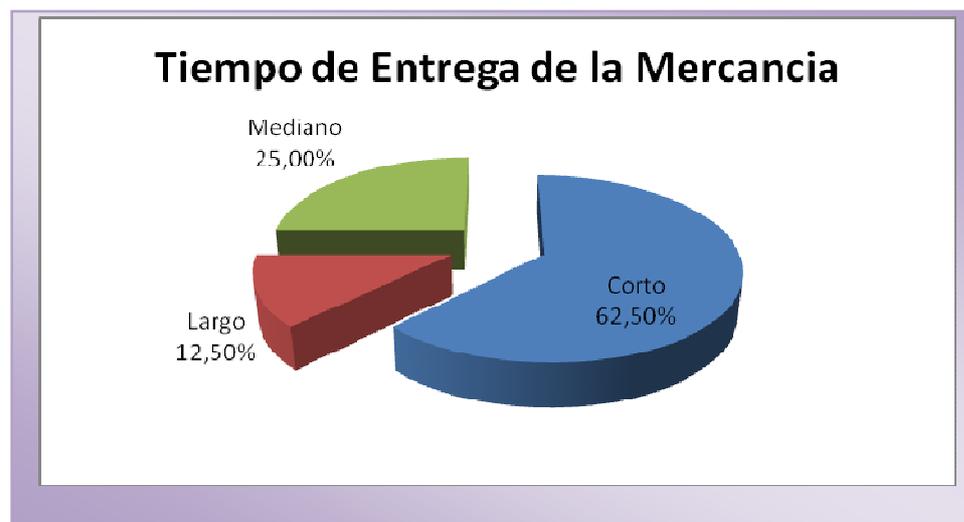
El depósito junto con la DIAN cumple el plazo mínimo exigido para la entrega y elaboración de documento pertinentes al ingreso, egreso e inventario de mercancías.

La DIAN es informada en el tiempo permitido por parte de la Almacenadora en temas relacionados como: mercancías que requieren condiciones especiales para su conservación y almacenamiento, mercancías con restricciones de comercialización y mercancías que son altamente perecederas.

6.1.5. Egreso y Registro de Faltantes de Mercancía. En el momento que se presentan faltantes el depósito no ubica la mercancía dentro del término de (5) días, contados a partir de la fecha de comunicación de la DIAN. El depósito presenta faltantes de mercancías en los últimos meses, ya que se ha desaparecido mercancía de alto valor económico del área restringida.

6.2. PROBLEMAS QUE SE ENCONTRARON SEGÚN ENCUESTAS (ANEXO 3.) REALIZADAS A ENTIDADES ESTATALES BENEFICIADAS DE DONACIONES DE MERCANCÍAS QUE HAN SIDO APREHENDIDAS DECOMISADAS Y ABANDONADAS.

Gráfica 6. Tiempo de entrega de mercancía.



En la pregunta, el tiempo de entrega de la mercancía aprehendida en la almacenadora Alpopular fue en un periodo de tiempo, cabe resaltar que el 62,50% responde que el tiempo de entrega de la mercancía fue corto, esto se debe principalmente a la gran cantidad de braseros con los que cuenta la almacenadora, que son trabajadores independientes que no tienen ningún convenio laboral. El 12,50% de los entrevistados afirma que se demoraron mucho en la entrega, por consiguiente es necesario que se trate de resolver la insatisfacción de este porcentaje de entidades siendo más eficientes en la entrega de mercancías.

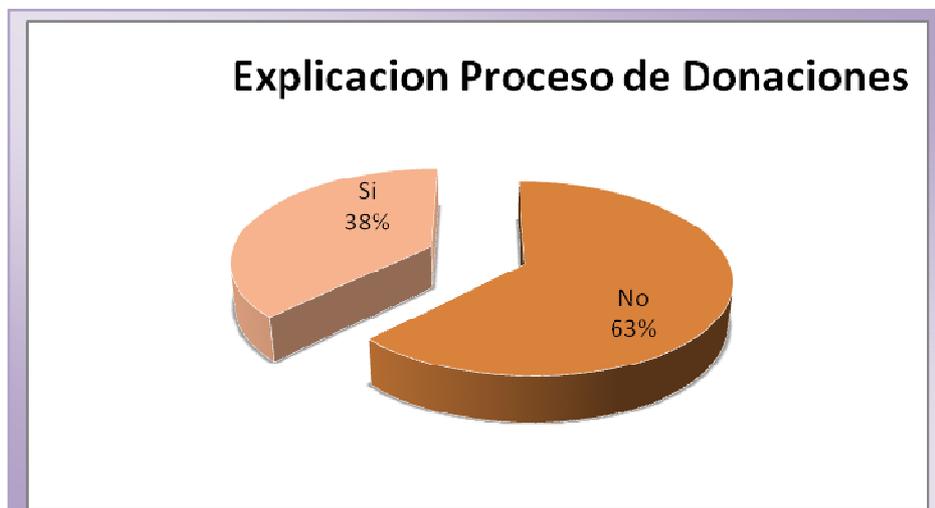
Gráfica 7. Trato por parte de los funcionarios.



Con respecto al trato que los funcionarios le brindaron al encargado de retirar la mercancía donada, resalta que el 62,50% de los encuestados respondieron que el trato es bueno, demostrando el profesionalismo y el empeño que demuestran los trabajadores de la DIAN y de Alpopular para atender al público y un porcentaje del 25,00% que afirma que existe un trato excelente mostrando que ya se tiene un gran camino recorrido para llegar a la excelencia. Un mínimo porcentaje del 12,50% respondió que el trato es regular lo que demuestra que se necesita seguir capacitando a los funcionarios en temas relacionados en atención al cliente.

Es importante resaltar que del total de los encuestados ninguno respondió que el trato había sido malo por parte de los funcionarios de ambas entidades involucradas.

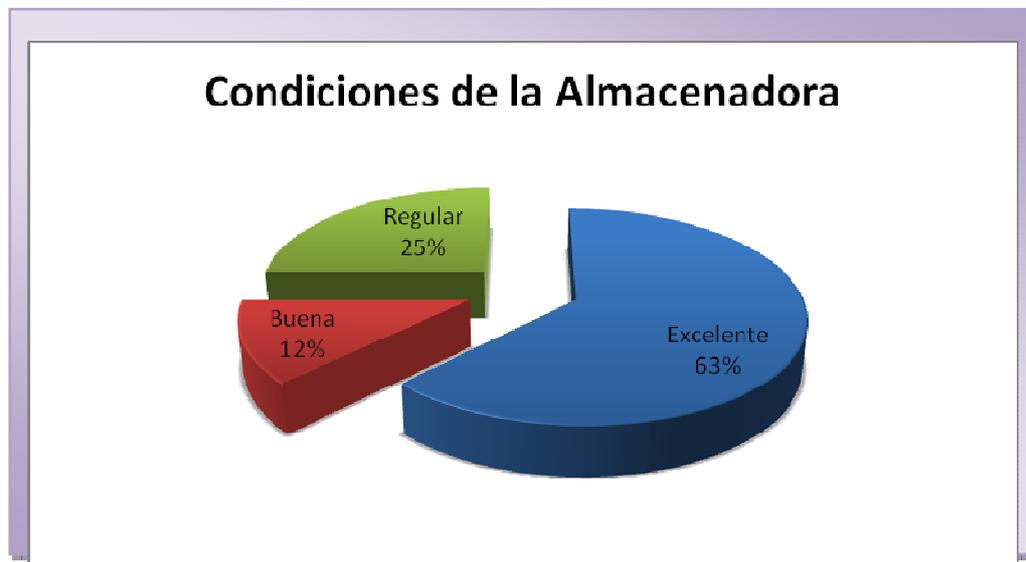
Gráfica 7. Explicación del proceso de entrega de mercancía que ha sido objeto de donación.



Del total de las entidades encuestadas un 62,50% contestó a la pregunta que No le habían explicado el proceso llevado a cabo en donaciones de mercancías aprehendidas respondió que no, demostrando que muchas entidades desconocen el proceso y la documentación que deben tener, siendo este un factor clave para agilizar la donación de mercancías llevado a cabo conjuntamente por el área de comercialización de la DIAN y la almacenadora Alpopular.

El 37,50% restante de los encuestados respondió que sí le habían explicado el proceso, cabe resaltar que las entidades que respondieron afirmativamente conocen el proceso perfectamente, ya que estas son beneficiarias constantemente de donación de mercancías aprehendidas.

Gráfica 8. Condiciones de la almacenadora.



Sobre cómo calificaría las condiciones de la bodega y el personal de la almacenadora Alpopular los encuestados respondieron con un 62,50% excelente, seguido de un 25,00% regular y con un porcentaje del 12,50% respondieron buena. Es de gran importancia saber que del total de los encuestados ninguno respondió como malas las condiciones de la bodega y el personal.

Lo anterior demuestra que la almacenadora Alpopular cuenta con buenas instalaciones físicas y con personal de calidad, idóneo para la labor que desempeñan. Sin embargo es pertinente mejorar todos los aspectos negativos que aquejan a la almacenadora, para beneficio de las entidades gubernamentales a quien se dispone de la mercancía que ha sido aprehendida.

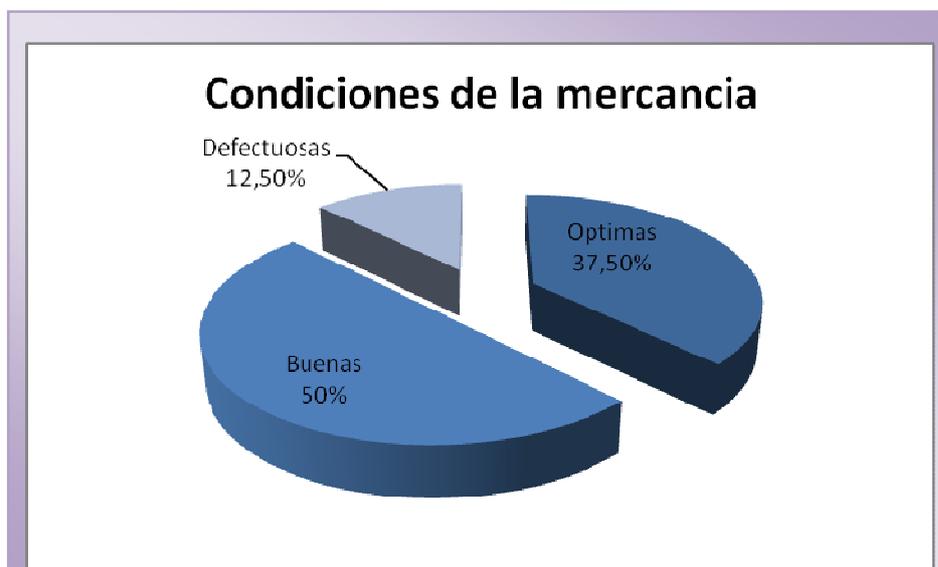
Gráfica 9. Recibió la mercancía completa.



En lo que se refiere si recibió la mercancía completa, por unanimidad los entidades encuestadas respondieron que sí. Es elemental conocer que la mercancía es entregada al interesado en su totalidad según el proyecto o evento donación.

Es obligación de la almacenadora entregar la totalidad de la mercancía, si por algún motivo se presentan faltantes la almacenadora debe responder por la totalidad de la mercancía, tanto al beneficiado como a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

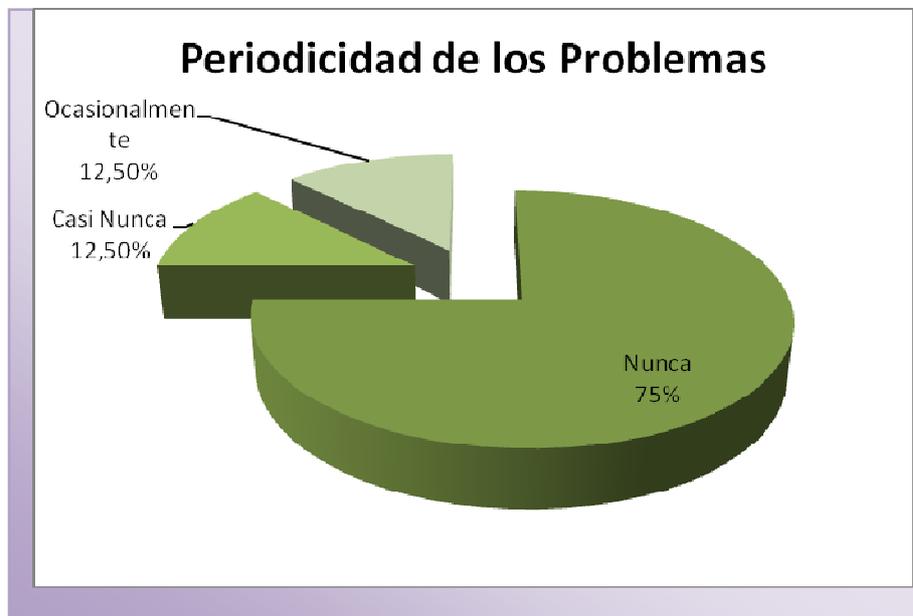
Gráfica 10. Condiciones en que recibió la mercancía.



A la pregunta: ¿Las condiciones de la mercancía aprehendida que se le ha donado han sido?, El 50,00% de los encuestados afirmó que las condiciones de las mercancías entregadas fueron buenas, seguido del 37,50% respondiendo como óptimas y un porcentaje de 12,50 dijo defectuosas.

Esto reafirma el buen trato que le da la almacenadora a las mercancías que tiene en custodia, no obstante existe un porcentaje que está desacuerdo por lo que hace necesario mejorar las condiciones de almacenamiento.

Gráfica 11. Periodicidad en que se le presentan problemas.



Según el resultado de la encuesta un 75,00% de las entidades respondieron que nunca se ha presentado problema ni faltantes de mercancía, seguido de un 12.50% de casi nunca y de un 12,50% ocasionalmente. Sobresale que ninguno de los encuestados respondió las opciones de siempre y frecuentemente.

Lo anterior demuestra el gran trabajo realizado por los operadores de la almacenadora y los funcionarios de la DIAN sin descuidar que existen un mínimo porcentaje que no está totalmente de acuerdo.

En la pregunta, ¿Qué problemas se le ha presentado en el proceso de donación de mercancías aprehendidas a favor de la Nación?, se destacó Muchos de los encuestados reconocieron que no sabían muy bien sobre el proceso y la documentación que se debe tener en cuenta para llevar a cabo el proceso de donación de mercancías y se entregue la mercancía al interesado. Además se les había presentado problemas en demora de realización de documentos por parte del funcionario de la DIAN, implicando pérdida de tiempo e incremento de gastos en viáticos.

Gran cantidad de la mercancía contaba con un empaque deteriorado y en ocasiones la mercancía se encontraba suelta sin ninguna protección, lo que hace susceptible a deterioro de la mercancía.

6.3. PROBLEMAS QUE SE IDENTIFICARON, EN LA ENTREVISTA (ANEXO 4.) REALIZADA AL GERENTE SE LA SUCURSAL ALPOPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IPIALES.

No existe un sistema informático confiable de seguridad, ya que no se almacena información de 6 meses que son los mínimos que exige la DIAN.

En ocasiones el personal no es suficiente para atender las diligencias de la DIAN, esto se presenta principalmente cuando aumentan los operativos de aprehensión de mercancías.

Frecuentemente se cae la red del sistema ADA, por la congestión que se presenta especialmente al medio día. Ya que es una herramienta que se utiliza a nivel nacional.

7. CASO EXITOSO DE LOGÍSTICA EN EL MANEJO DE MERCANCÍAS.

Caso Warehouse Specialists Inc. Aplicación de Sistemas de Gestión Para Todo Tipo de Cargas

Para poder optimizar los procesos logísticos de las empresas almacenadoras es de vital importancia hacer uso de programas tecnológicos especializados que contribuyan a la eficiencia y eficacia de las diferentes actividades de almacenamiento, como el sistema Foursite.

La aplicación del sistema Foursite a las empresas es de gran importancia para el manejo de sistemas de almacenamiento en operadores logísticos usado por las más importantes empresas del ramo.¹⁹

Un caso exitoso en la aplicación de este sistema Foursite y mejoramiento de la logística de almacenamiento de mercancías es la empresa Warehouse Specialists Inc. Esta es una empresa con 38 años de experiencia en el mercado logístico, Warehouse Specialists presta servicios de almacenaje y distribución a operadores logísticos, además de coordinar transportes carreteros y ferroviarios en Estados Unidos para una amplia variedad de mercaderías. WSI cuenta con una importante presencia en 10 estados norteamericanos, y sus depósitos suman una superficie total de 9000 m².²⁰

Este caso es de gran ejemplo de cómo se puede mejorar los procesos de la empresa y generar mayor crecimiento, aplicando el sistema de almacenaje de Foursite. La almacenadora Alpopular de la ciudad de Ipiales carece de un gran sistema tecnológico logístico es por ello que debe aplicar esta útil herramienta a los procesos logísticos y así aumentar la capacidad operativa de esta prestigiosa empresa.

Sumándose a la tendencia empresarial de optimizar sus recursos con miras a desarrollar servicios que respondan a las exigencias de los consumidores, el operador logístico estadounidense Warehouse Specialists Inc (WSI) finalizó en el

¹⁹ **ALMACENADORA Y DISTRIBUIDORA 1 CD C.A.**, *Almacenamiento* [on line], citado en el 2010, disponible en internet: URL:<http://www.uno-cd.com/almacen.html>

²⁰ **WAREHOUSE MANAGMENT CONSULTING**, *Ware House Systems INC.* [on line], citado en el 2010, disponible en internet, URL:<http://www.wsinc.com/aboutWSI/index.cfm>.

año 2000 con éxito la implementación del sistema de gestión de almacenaje Foursite, de Provia Software.²¹

La implementación de Foursite implicaría un notable beneficio para la gestión de WSI, siempre y cuando su integración con los otros sistemas se realizara de manera conjunta entre los departamentos del operador logístico y sus clientes. Para integrar la aplicación y los sistemas para sus clientes, WSI desarrolló una estrategia que incorporaría el intercambio electrónico de datos (EDI) y el comercio electrónico basado en la Web. Con esto, WSI envía automáticamente la actualización de los inventarios y la actividad de los pedidos a los clientes vía EDI.²²

La aplicación del sistema Foursite a los procesos logísticos de la empresa contribuyó a automatizar los procesos de bodegaje y por ende no depender de procesos manuales, además permitió dar fluidez a los reportes de información y datos compartidos con sus otras sucursales.

²¹ **WEBPICKING**, *Warehouse Specialists Inc aplicación de sistemas de gestión para todo tipo de carga* [on line], citado el 26 de Marzo de 2004, disponible en internet, URL: <http://www.webpicking.com/casos/tecsys05.htm>.

²² *Ibíd.*, p. 92

8. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA LOGÍSTICA DE GUARDA, CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE MERCANCÍAS PARA LA ALMACENADORA ALPOPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IPIALES.

Tabla 4. Plan de Mejoramiento.

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	TIEMPO
Fortalecer los sistemas de vigilancia y almacenamiento de mercancías.	Contratar una empresa especializada en vigilancia.	Selección de empresas especializadas en vigilancia.	Una (1) empresa segura y confiable.	Empresa seleccionada/Número de empresas convocadas a la selección.	Gerente general de Alpopular, Leonardo Delgado Jaramillo Junta directiva y gerente sucursal Ipiales.	2.000.000	(2 Meses) 01/10/10-01/11/10.
		Adquirir equipos con la tecnología requerida para un óptimo servicio de vigilancia.	Adquirir el 100% de los equipos necesarios para mejorar el sistema de seguridad.	Equipos comprados/Total de Equipos requeridos.	Gerente general de Alpopular, Leonardo Delgado Jaramillo Junta directiva y gerente sucursal Ipiales.	18.915.200	(1 mes) Nov.

Continuación Tabla 4. Plan de Mejoramiento.

		Proponer la instalación de los sistemas técnicos de seguridad en todas las bodegas.	Instalar los equipos en las bodegas Alpopular.	Numero equipos adquiridos/Equipos instalados.	Gerente de Alpopulares Leonardo Bastidas e Ingeniero de Sistemas.	3.000.000	(2 meses) 01/10/10-01/11/10.
	Adecuar las instalaciones físicas de la Bodega 2 y 3 proyecto DIAN.	Aumentar el nivel de la puerta secundaria hecha en malla metálica de la bodega a una altura de 10 metros.	Realizar una (1) puerta a un nivel de 10 metros.	No. Puertas propuestas/ No. Puertas Realizadas.	Gerente Alpopulares Leonardo Enrique Bastidas.	500.000	15 Días Ejecutada
		Contratar personal para elaborar muros de mayor seguridad para proteger las mercancías de alto valor en la zona Restringida.	Elaborar un (1) cerramiento seguro.	Números de cerramientos propuestos/ Cerramientos construidos.	Gerente Alpopulares Leonardo Enrique Bastidas.	2.000.000	15 Días Ejecutada

Continuación Tabla 4. Plan de Mejoramiento.

	Mantener un control riguroso de las personas que ingresan a las Bodegas.	Desarrollar un registro para el ingreso y salida de personas que visitan y laboran en bodega.	Registro del 100% de las personas que ingresan.	Personas que entran a la bodega/ Total registradas.	Equipo de seguridad de vigilancia.	200.000	15 días Ejecutado .
Fortalecer el servicio de logística y almacenamiento.	Prestar un servicio más eficiente y efectivo.	Contratar personal suficiente e idóneo adicional para actividades operativas en el manejo de mercancías aprehendidas.	Contratar 6 funcionarios temporales.	No. de personal contratado/No. de personal necesario.	Gerente de Alpopular y operadores de bodega.	3.000.000 por contratación en semanas	Un mes. 01/11/10.
Mantener y la conservar las mercancías almacenadas.	Mejorar la conservación de mercancías por medio de herramientas y materiales como: estibas y embalajes.	Cambiar las herramientas utilizadas para el almacenamiento.	Cambio del 100% de las herramientas obsoletas.	Numero herramientas adquiridas/Numero herramientas.	Coordinador Proyecto DIAN Carlos Rojas Ceballos y Gerente Alpopular.	5.000.000	6 meses parcialmente ejecutados.

Continuación Tabla 4. Plan de Mejoramiento.

	Capacitar en el manejo logístico de almacenamiento de mercancías.	Desarrollar un programa de capacitación en logística y conservación de mercancías.	2 Capacitaciones.	Capacitaciones realizadas/Capacitaciones pactadas. No. de personas convocadas/No. de asistentes.	Gerente de Alpopular.	2.000.000	Permanente.
Sistematizar los procesos de logística de almacenamiento.	Implementar un software, que trabaje conjuntamente con el sistema aplicativo ADA	Instalar sistema de gestión de almacenaje Foursite.	Instalar un (1) sistema de gestión de almacenamiento	Sistema instalados/Sistemas propuestos.	Gerente general de Alpopular, Leonardo Delgado Jaramillo Junta directiva y gerente sucursales.	8.000.000	1 mes Por ejecutar.

CONCLUSIONES

Los objetivos desarrollados en el trabajo, Plan de Mejoramiento para la Guarda, Conservación y Custodia de Mercancías Aprehendidas, Decomisadas y Abandonadas a Favor de la Nación (DIAN) que se Encuentran en la Almacenadora Alpopular De Ipiales, nos permiten concluir lo siguiente:

La almacenadora Alpopular S.A. de la ciudad de Ipiales cuenta con un gran prestigio por sus excelentes instalaciones físicas y su confianza acreditada a nivel Nacional en procesos logísticos, por estas razones es que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales mantiene un contrato de almacenamiento general de mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas a favor de la nación; aunque además de estas fortalezas cuenta con debilidades que pueden ser resueltas fácilmente.

El proceso logístico de almacenamiento y disposición de mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas requiere de un trabajo conjunto entre los funcionarios de la DIAN y la almacenadora Alpopular los cuales debe estar comprometidos con sus respectivas obligaciones y determinar sus responsabilidades en los diferentes procesos según lo estipule el contrato de almacenamiento.

El proceso llevado a cabo en el manejo de las mercancías que se encuentran a favor de la DIAN, en ocasiones se presenta anomalías por parte de las dos entidades debido a la falta de compromiso y conocimiento de los funcionarios.

Las sugerencias que hace la DIAN respecto al mantenimiento conservación y custodia de la mercancía teniendo en cuenta los formatos evaluadores de control, no se tienen en cuenta por la almacenadora, lo cual evidencia en la carencia de planes de mejoramiento.

La almacenadora Alpopular S.A. de la ciudad de Ipiales tiene grandes problemas como lo es: falta de seguridad, deficiente manejo logístico de la mercancía, un cuenta con el personal suficiente para atender todos los frentes de trabajo, no hay un proceso de mantenimiento de mercancías, falta mejoramiento en la infraestructura física y no cuenta con un sistema logístico de almacenamiento de mercancías.

La aplicación del sistema Foursite, es de gran importancia para el manejo automatizado de las empresas de almacenamiento, ya que brinda múltiples beneficios en los inventarios y ubicación de la mercancía.

El trabajo conjunto de la DIAN y la Almacenadora Alpopular es de vital importancia para alcanzar los objetivos planteados en los planes de mejoramiento, además se

requiere de la gran inversión de recursos monetarios y tecnológicos para alcanzar la excelencia en la prestación del servicio de almacenamiento de mercancías aprehendidas y decomisadas.

RECOMENDACIONES

Adecuar dentro de las bodegas Alpopular una zona especial donde los funcionarios puedan hacer inventarios, inspecciones, muestras y análisis químico de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas, sin que estos tengan que correr ningún riesgo y puedan trabajar en condiciones apropiadas además mejorar los cerramientos y puertas de seguridad.

Cumplir cabalmente con todos los compromisos adquiridos el contrato de almacenamiento general de mercancías, evitando en lo mayor posible inconvenientes, para evitar sanciones drásticas por violación de deberes estipulados en dicho contrato.

Capacitar y actualizar permanentemente tanto al personal de la almacenadora Alpopular como a los funcionarios la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales, para mejorar sus aportes a nivel laboral e intelectual; de igual manera se recomienda contratar personal que sea suficiente para atender los diferentes áreas de trabajo que realiza la DIAN de Ipiales sobre todo para los requerimientos de mercancías que han sido objeto de aprehensión, decomiso ya abandono a favor de la nación.

Se propone Mantener un contacto directo y permanentemente entre la DIAN y la almacenadora Alpopular con el fin de realizar planes que permitan aplicar programas de mejoramiento que beneficien a las dos entidades.

Invertir todos los recursos tanto físicos como económicos necesarios para fortalecer los servicios de almacenamiento, a partir de la solución de problemas que se presentan y afectan directamente a las mercancías.

Instalar el sistema de gestión de almacenamiento Foursite con el fin de agilizar la logística y permitir fortalecer los servicios de registro, control, custodia y conservación de la ,mercancía aprehendida; puesto que la instalación de este sistema permite acelerar procesos contables, de inventarios, facturación y generar históricos de proceso de almacenamiento.

Utilizar este documento como una herramienta para fortalecer y potencializar el trabajo que se desarrolla por parte de almacenadora Alpopular y convertir sus debilidades en oportunidades, aplicando el plan de mejoramiento propuesto, para que así la almacenadora pueda mantenerse y proyectarse en el mercado regional como una empresa líder en operaciones logísticas.

BIBLIOGRAFIA

DIAN y LEGIS EDITORES S.A. ,Estatuto Aduanero Colombiano 2009 ; Colombia AÑO 2009. 490 p. ISBN 978-958-663-775-9.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Ipiiales, Contrato de depósito general de mercancías, Subsecretaria Comercial de la DIAN, Ipiiales 2 de Enero de 2009, 24 p., p.40-132.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Ipiiales, Control de Ejecución Contratos de Almacenamiento, Subsecretaria Financiera Administrativa y Comercial, Ipiiales 1 Julio de 2009- 31 de Diciembre 2009, 80 p., p.1-80.

DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUNAS NACIONALES, Orden Administrativa No 003, DIAN marzo 23 AÑO 2001,123p, p. 6-30.

NETGRAFIA

Disponible en:

[http:// www.uno-cd.com/almacen.html](http://www.uno-cd.com/almacen.html)

[http:// www.alpopular.com.co/portal/page?_pageid=1373,115970590&_dad=portal&_schema=PORTAL](http://www.alpopular.com.co/portal/page?_pageid=1373,115970590&_dad=portal&_schema=PORTAL).

<http://www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/pages/Estatuto%20Aduanero?OpenDocument>.

<http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument> ,
Pag.,1-4

http://www.legicol.com/lejuro40/Resolucion_4240_2000.htm

http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretoslinea/1999/julio/13/dec1265131999.pdf.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_1071_1999.html.

[http:// www.wsinc.com/ aboutWSI/index.cfm](http://www.wsinc.com/aboutWSI/index.cfm).

<http://www.webpicking.com/casos/tecsys05.htm>.

ANEXOS

Anexo A. PRESUPUESTO

Costos directos

CONCEPTO	PRECIO
Fotocopias	\$ 50.000
Impresión	\$ 200.000
Consultas e información pertinente frente al tema.	\$60.000
Asesorías	\$50.0000
TOTAL	\$ 360.000

Costos indirectos

CONCEPTO	PRECIO
Llamadas	\$60.000
Alquiler del computador	\$50.000
Transporte	\$200.000
Gastos asesoría en pasto.	\$200.000
Total	510.000

Anexo B. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																													
AÑO 2009-2010																													
MES	SEMANA	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
ACTIVIDAD																													
1	Identificación del tema																												
2	Revisión plan de trabajo por asesor																												
3	Corrección de plan de trabajo																												
4	Entrega de plan de trabajo a comité curricular																												
5	Desarrollo de Objetivos																												
6	Conocer la situación actual de la almacenadora Alpopular S.A. de la ciudad de Ipiales																												
7	Examinar las principales obligaciones del depositante y del depositario, existentes en el contrato de la UAE DIAN Ipiales y la almacenadora Alpopular S.A.																												
8	Determinar el mecanismo y parámetros de evaluación que utiliza la UAE DIAN Ipiales para evaluar el desempeño y el cumplimiento de la almacenadora Alpopular S.A.																												
9	Conocer el manejo y estado de las mercancías desde el momento de su ingreso hasta su salida del depósito Alpopular																												
10	Identificar los problemas más frecuentes que tiene la almacenadora en cuanto a instalaciones físicas, procedimientos y manejo de medios sistemáticos.																												
11	Elaborar un plan de mejoramiento para la logística de guarda, conservación y custodia para la Almacenadora Alpopular S.A. de la ciudad de Ipiales																												

Anexo C. Encuesta



Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE ALPOPULAR

DOCTOR: Leonardo Enrique Bastidas

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:

Analizar e identificar, problemas que se presenten el almacenamiento de mercancías aprehendidas por la DIAN, además conocer los procesos que se llevan a cabo para prestar un mejor servicio.

1. ¿La almacenadora si cuenta con personal idóneo, para la logística de almacenamiento de mercancías?
2. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan en el almacenamiento de las mercancías que son aprehendidas por la DIAN?
3. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza respecto a las quejas que presenta en las evaluaciones periódicas que hace la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Ipiales a la almacenadora?
4. ¿Se realizan planes de mejoramiento en cuanto a las sugerencias que hace la DIAN?
5. ¿Se realizan capacitaciones continuas al personal que labora en la almacenadora Alpopular S.A.?
6. ¿En cuanto a seguridad de mercancías en que se ha mejorado y que se espera mejorar?
7. ¿Los funcionarios de la DIAN cumplen cabalmente con sus responsabilidades adquiridas con la administración y con la Almacenadora?
8. ¿Existe un contacto directo con la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales para mejorar continuamente en procesos de logística?

Anexo D. Entrevista



Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO BENEFICIARIO DE LA MERCANCIA APREHENDIDA POR LA DIAN DE IPIALES

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Obtener información necesaria para conocer aspectos importantes sobre la logística de almacenamiento y entrega de mercancías aprehendidas a entidades del estado.

Nombre de la Entidad: _____

Funcionario que recibe la mercancía: _____

CUESTIONARIO

1. ¿El tiempo de entrega de la mercancía aprehendida en la almacenadora Alpopular fue en un periodo?:
LARGO _____ MEDIANO _____ CORTO _____
2. ¿La atención y el trato por parte de los funcionarios de la DIAN y ALPOPULAR S.A. fue?:
EXCELENTE _____ BUENA _____ REGULAR _____ MALA _____
3. ¿La DIAN le ha explicado correctamente el proceso que se lleva a cabo para la entrega de mercancía que es objeto de Donacion?.
SI _____ NO _____
4. ¿Cómo calificaría las condiciones de la bodega y el personal de la almacenadora Alpopular?
EXCELENTES _____ BUENAS _____ REGULARES _____ MALAS _____
5. ¿La mercancía que se le ha entregado la ha recibido completa?:

SI_____ NO_____

6. ¿El estado de la mercancía aprehendida que ha sido objeto de donación fue?:
OPTIMA_____ BUENA_____ DEFECTUOSA_____
7. ¿Los faltantes y daños de mercancías se presentan?
SIEMPRE _____ FRECUENTEMENTE____ OCASIONALMENTE____
CASI NUNCA _____ NUNCA_____
8. ¿Qué problemas se le ha presentado en el proceso de donación de mercancías aprehendidas a favor de la Nación?:

Anexo E. Formato Evaluador Semestral

		FORMATO EVALUADOR SEMESTRAL POR EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO POR LOS AGD				
DIRECCION SECCIONAL: IPIALES		ALMACENADORA: ALPOPULAR DIRECCIÓN: KM3 VIA RUMICHACA TELÉFONO: 7734072 BODEGA: Proyecto DIAN		FECHA DE LA VISITA AÑO DIA MES <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
C. FACTORES DE CALIFICACIÓN		DEF	REG	BUENA	TOTAL PUNTOS	OBSERVACIONES
1. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO						
A. Condiciones de Seguridad						
1. Las bodegas tienen un buen estado de construcción (estructura, cubiertas, pisos, cerramientos, y puertas son los apropiados).						
2. Mantienen en la bodega un área de cerramientos en malla o muros que aislen las mercancías de la depositante de la de otros clientes..						
B. Seguridad Industrial						
1. La almacenadora cuenta con señalizaciones que identifican claramente cada una de las zonas de la bodega y garanticen la seguridad de las personas y las mercancías.						
C. Conservación y Control de Almacenamiento						
1. Contratan el servicio de camiones tipo furgón colocando precintos a los vehículos para el traslado de la mercancías.						
2. La almacenadora cuenta con un determinador de humedad y una sonda, necesarios para la conservación de las mercancías cuya custodia requiere cuidados especiales, dependiendo del clima.						
3. Disponen de un sitio independiente al de almacenamiento para realizar inspecciones e inventarios físicos de mercancías.						
4. Facilitan la toma de fotos, videos y muestras de la mercancía en la forma y oportunidad que la depositante establezca.						
5. Disponen de un espacio de trabajo para que los funcionarios de la depositante o interventores externos ejerzan sus funciones.						
6. Cuenta con un área especial tanto para mercancías retenidas e inmovilizadas, como para las que necesitan almacenamiento en días no hábiles.						

7. Cuentan con el personal suficiente y capacitado para el manejo de la mercancía en bodega y tiene conocimiento de los procedimientos de la DIAN para el manejo de las mercancías.					
Haga la sumatoria de los puntos que obtuvo cada ítem y coloque el resultado de forma clara					
2. TRAMITE DOCUMENTAL					
A. Recepción de Mercancías					
1. Informan a la depositante cuando reciben juguetes bélicos y mercancía inutilizada o en mal estado, una vez cumplido los 30 días para que proceda a su disposición.					
2. Reciben mercancías en horas no hábiles, fines de semana, o días festivos garantizando la prestación de servicio las 24 horas los 7 días de la semana.					
3. Pagan el valor de los faltantes dentro del mes siguiente a la presentación de la cuenta de cobro o restituyen estos por otros de igual género y calidad.					
Haga la sumatoria de los puntos que obtuvo cada ítem y coloque el resultado de forma clara					
3. OTROS TRAMITES DOCUMENTALES					
1. Elaboran y remiten los manuales de manejo de mercancías y exigen su aplicación por parte de las personas que la manipulan.					
2. Informan por escrito a la depositante sobre auditorías internas a las mercancías almacenadas en sus depósitos.					
3. Suscriben las "Actas de Requerimiento", "Acta de Seguimiento a los Requerimientos", Actas de Comité Técnicos".					
A. Traslados					
1. Registran en el sistema los documentos durante los dos días hábiles siguientes a la finalización de la entrega de la mercancía trasladada					
Haga la sumatoria de los puntos que obtuvo cada ítem y coloque el resultado de forma clara					
Haga la sumatoria de los puntos que obtuvo en cada parcial y coloque el resultado de forma clara .					
FUNCIONARIO DIAN NOMBRE: CARGO: FIRMA			FUNCIONARIO ALMACENADORA NOMBRE : CARGO: FIRMA		
NOTA 1: Cuando la calificación sea diferente a 100, el funcionario evaluador deberá diligenciar la casilla observaciones en el ítem respectivo.					
NOTA 2: Rangos de calificación: DEFI: DEFICIENTE REG: REGULAR CUMPL: CUMPLIMIENTO					

Anexo F. Formato Evaluador Bimestral.

		EVALUACIÓN BIMESTRAL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO -					
DIRECCION SECCIONAL: IPIALES BIMESTRE No. MAYO - JUNIO 2009		ALMACENADORA: ALPOPULAR DIRECCIÓN: KMS VIA RUMICHACA TELÉFONO: 7234072 BODEGA: PROYECTO DIAN		CANTID - MUESTRA SELECCIONADA: 07		FECHA DIA MES AÑO 23 06 09	
C. FACTORES DE CALIFICACIÓN			DEFI.	REG	CUMPL	TOTAL PUNTOS	OBSERVACIONES
1. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO							
A. Condiciones de Seguridad							
1. Cuentan con un único acceso en cada uno de los cerramientos, manteniéndose con precinto o sello autoadhesivo numerado la puerta de acceso al cerramiento.							
2. El personal de la Almacenadora y el servicio de vigilancia están debidamente uniformados e identificados.							
3. Cuenta con un circuito cerrado de televisión las 24 horas dentro y fuera de la bodega, manteniendo las grabaciones en archivos idóneos por un termino de seis meses.							
4. Lleva control del registro diario de las personas que ingresan a la bodega inclusive personal de la depositaria.							
B. Seguridad Industrial							
1. La almacenadora cuenta con equipos: hidrantes o equipos que técnicamente lo suplan, gabinetes, mangueras, extintores cargados, alarmas, candados, cerraduras, y demás dispositivos de seguridad.							
2. La almacenadora realiza las jornadas de fumigación de acuerdo con las condiciones climáticas y ambientales de su región.							
3. Cuentan con la adecuada iluminación y ventilación que facilite las labores de inspección, control, y verificación de mercancías.							
C. Conservación y Control de Almacenamiento							
1. Cuentan en las bodegas con Estibas, estanterías y empaques suficientes, con el fin de garantizar su perfecta conservación.							
2. La mercancía se encuentra arrumada sobre estibas, guardando separaciones respecto de las paredes, techos y otros arrumes, facilitando el conteo, muestreo, control sanitario y movimiento de la mercancía.							
3. Mantienen a disposición y en buen funcionamiento los montacargas, elevadores, herramientas, básculas, fumigadoras y maquinaria que se requiere para operar.							
4. Sitúan la mercancía de acuerdo con los criterios profesionales y técnicos que permitan su fácil control y ubicación, teniendo en cuenta su condición en el rótulo de (aprehendida, decomisada, abandonada, percedera y en custodia).							
5. Los empaques y las cajas de las mercancías se encuentran en buenas condiciones, debidamente rotuladas e identificadas con relación al documento de ingreso, fecha de ingreso de la mercancía e ítem.							
6. Almacenan vehículos, motocicletas, motonaves, motores, y maquinaria en bodegas o patios garantizando la adecuada conservación que las técnicas de almacenamiento y condiciones climáticas exijan.							
7. Cuentan con carpas, lonas de protección y mecanismos idóneos como cobertizos cuando el almacenamiento sea en patios.							
8. Cuentan con un sistema logístico e informático para: identificar, inventariar y controlar la mercancía permitiendo la entrega de información y reportes a la depositante.							
9. Realizan limpieza externa a vehículos, motocicletas, motonaves, motores, y maquinaria que garanticen el buen estado y conservación de las mismas, llevando un registro histórico.							

Haga la sumatoria de los puntos que obtuvo cada ítem y coloque el resultado de forma clara .				
2. TRAMITE DOCUMENTAL				
A. Recepción de Mercancías				
1. La almacenadora recibe mercancías en horas hábiles y realiza el descargue, pesaje, inventario, clasificación, identificación, marca, empaque y codifica las mercancías.				
2. Realizan inventario de la mercancía con funcionarios de la unidad aprehensora y/o comercialización.				
3. Expiden la matrícula de depósito y la remiten al área Comercial el segundo día hábil siguiente a la entrega de los avalúos por parte de la depositante				
4. Diligencian las fichas técnicas con sus respectivos juegos de improntas y fotografías en caso de vehículos, motocicletas, motonaves, motores y maquinaria especializada y las envían a los 8 días siguientes al ingreso, al área Comercial o la dependencia que haga sus veces.				
5. Informan a la Dirección Seccional inmediatamente el ingreso de las mercancías de carácter de perecederas.				
6. Registran en el sistema, la información de los documentos de ingresos en los tres (3) días siguientes contados a partir de finalizado el inventario.				
B. Egreso de Mercancías				
1. Constituyen nueva matrícula de depósito a nombre al beneficiario o tercero autorizado de acuerdo con lo establecido en el acto administrativo que ordene la entrega.				
2. Elaboran y registran en el sistema los "Documento de Egreso" de mercancías acorde con los actos administrativos que ordenan la entrega.				
C. Determinación de Faltantes				
1. Se presentaron faltantes en el último bimestre Indique Cuantos y su cuantía.				
2. Suscriben conjuntamente con la depositante el acta de faltante.				
D. Determinación de Bodegaje				
1. Presentan la facturación al área Comercial dentro de los 2 días hábiles de cada mes y remiten a la Subdirección de Gestión Comercial dentro de los 6 días de cada mes un resumen consolidado de la facturación.				
2. Liquidan los costos de bodegajes teniendo en cuenta el lugar de almacenamiento (patio o bajo cubierta).				
3. Presentan los informes "Movimiento Mensual de Mercancías" y "Movimiento consolidado de Mercancías a Nivel Nacional".				
4. Subsanan las deficiencias registradas en el acta de compromisos que se originan en la visita de control.				
Haga la sumatoria de los puntos que obtuvo cada ítem y coloque el resultado de forma clara .				
3. OTROS TRAMITES DOCUMENTALES				
1. El documento de ingreso suscrito se encuentra debidamente diligenciado, describiendo las mercancías a partir de todas sus características.				
2. Envía el documento de ingreso y matrícula de depósito dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la finalización del avalúo.				
3. Elaboran el documento de egreso al momento de la entrega física de la mercancía y lo envían al área comercial o quien haga sus veces al día hábil siguiente.				
4. Comprobar mediante el consecutivo de los documentos de ingreso y egreso de mercancías si hay o no anulados.				
Haga la sumatoria de los puntos que obtuvo cada ítem y coloque el resultado de forma clara .				
Haga la sumatoria de los puntos que obtuvo en cada parcial y coloque el resultado de forma clara .				
FUNCIONARIO DIAN NOMBRE: FIRMA		FUNCIONARIO ALMACENADORA NOMBRE : CARGO: FIRMA		

Anexo G. Acta de Compromisos Formato Evaluador Bimestral.

	ACTA DE COMPROMISOS FORMATO EVALUADOR BIMESTRAL SOBRE EL SERVICION DE ALMACENAMIENTO POR LOS AGD		
	ADMINISTRACIÓN		
	ALMACENADORA		
	FECHA DE LA VISITA:		BIMESTRE No.
HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
FUNCIONARIO DIAN		FUNCIONARIO ALMACENADORA	
NOMBRE		NOMBRE	
FIRMA		FIRMA	
CARGO		CARGO	

Anexo H. Informe de Seguimiento.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL FORMATO EVALUADOR BIMESTRAL SOBRE EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO POR LOS AGD			
		ADMINISTRACIÓN ALMACENADORA FECHA DE ELABORACIÓN:		BIMESTRE No. SEPT-OCT/2008	
HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	% IMPLANTACION	FECHA CUMPLIMIENTO
ERRORES ETIQUETADO MERCANCIA	CORRECCION INMEDIATA	JEFE BODEGA		100%	15/12/2008
FUERA DE SERVICIO SITEMA FOURSITE	ARREGLAR SISTEMA	JEFE BODEGA	SE DIFICULTA INSPECCION	100%	30/11/2008
FUNCIONARIO DIAN			FUNCIONARIO ALMACENADORA		
NOMBRE: JESUS ALBERTO APRAEZ GUERRERO			NOMBRE LUIS FERNANDO RAMIREZ		
FIRMA			FIRMA		
CARGO GESTOR II 302-02			CARGO: GERENTE		

Anexo I. Planilla de Calificación del Formato Evaluador.

PLANILLA DE CALIFICACION DEL FORMATO EVALUDOR SEMESTRAL SOBRE EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO POR LOS AGD					
Calificación de la Almacenadora		A. Item Generales a Evaluar Semestre No.			
Almacenadora	C. Calificación	1. Condiciones de almacenamiento	2. Trámite documental	3. Otros Trámite documentales	D. K de contratación
		B. Ponderación de los Item			
		50%	25%	25%	
		Maxima puntuación			
		1000	300	400	
Valores equivalentes de puntuación por ponderación		500	75	100	675
Almagrario	Puntaje				0
	Porcentaje	0	0	0	0
Alpopular	Puntaje				0
	Porcentaje	0	0	0	0
Almaviva	Puntaje				0
	Porcentaje	0	0	0	0

y el k de contratacion es de 675 puntos

Porcentaje = $\frac{\text{Puntaje} \times \text{Ponderación}}{100}$

K de contratación = Sumatoria de Porcentajes

las preguntas que originen el no aplica se le restara al valor de la K de Contratación